

ความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีต่อการให้บริการ
โสตทัศนอุปกรณ์อาคารเรียนรวม (อาคาร19)
Expectations and Satisfaction of Lecturers and Students in
Prince of Songkla University, Pattani Campus,
towards Audio-Visual Equipment Services at Central Building19

สมศักดิ์ รัตน์น้อย

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี e-mail: somsak.ra@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) 2) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) 3) ศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ห้องเรียนและโสตทัศนอุปกรณ์ ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) 4) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการ โสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) จำแนกตามตัวแปรเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ คณะที่สังกัด และ 5) รวบรวมข้อเสนอแนะต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ผลการวิจัยพบว่า 1) อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความคาดหวังต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย 3) อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มีเพศ และคณะที่สังกัดต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ:

ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์อาคารเรียนรวม (อาคาร 19)

Abstract

This research studied several aspects, from lecturers and students in Prince of Songkla University, Pattani Campus, about Audio-visual Equipment Services at Central Building 19. The study composed of (1) to study the services expectation, (2) to investigate the services satisfaction, (3) to examine levels of decision making in using services, (4) to compare the expectation and satisfaction towards the systems based on different genders, marital statuses, educational levels, and the affiliations, and (5) to collect the services recommendation. The finding results from the lecturers and students to the services which were (1) moderate-level expectations in all aspects, (2) low-level in overall satisfaction, (3) high-level of decision-making to use the systems in all categories, and (4) the statistically significantly different at .01 based on different genders and affiliates in overall expectation and satisfaction.

Keyword:

Expectations, Satisfaction, Audio-Visual Equipment Services (Central Building 19)

บทนำ

อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีภารกิจหลักเพื่อบริการเรียนการสอน และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของคณะหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และ เริ่มเปิดใช้มาตั้งแต่ปี 2527 เป็นต้นมา ให้บริการการเรียนการสอน โสตทัศนูปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและ กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยที่นักวิชาการศึกษาต่างยอมรับกันว่าประสบการณ์เป็นพื้นฐานแห่งการเรียนรู้ ซึ่งหน้าที่ของผู้สอนจะต้องจัดประสบการณ์ในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม โสตทัศนูปกรณ์ จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเรียนการสอน คือ ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจใกล้เคียงกัน ขจัดปัญหาด้านสถานที่ เวลา และได้ ประสบการณ์ตรงจากสิ่งแวดล้อมและสังคม ทำให้ผู้เรียนมีความคิดรวบยอดที่ตรงกันหรือใกล้เคียงกัน มากที่สุด ทำให้ผู้เรียนมีมีโนภาพเริ่มแรกอย่างถูกต้องสมบูรณ์ กระตุ้นความสนใจและต้องการเรียนรู้ เรื่องราวต่างๆ มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยในเรื่องทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงจูงใจ เร่งเร้า ความสนใจ ช่วยผู้เรียนจากอุปสรรคสู่ความรู้แบบนามธรรม เป็นความคิดรวบยอด มีความจำที่คงทน ถาวรยิ่งขึ้น พัฒนาความคิดได้อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ กลุ่มงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ ได้ ตระหนักถึงการ ให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ใน ด้านการบริการและสนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะใน ปัจจุบันกลุ่มงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทาง การศึกษา สำนักวิทยบริการได้ทำหน้าที่ สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะและภาควิชาต่างๆ ในเรื่อง ของการจัดสรรทรัพยากร พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน ไม่ว่าจะป็นห้องเรียน โสตทัศนูปกรณ์ หรือ

เครื่องมือ เครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนตามภารกิจหลักดังกล่าว ในการนี้ทางกลุ่ม งานฯ ได้มีอาคารเรียนในความรับผิดชอบ คือ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ประกอบด้วยห้องเรียน ขนาด 50 - 60 ที่นั่งจำนวน 37 ห้อง ห้องเรียนขนาด 100 - 120 ที่นั่งจำนวน 7 ห้อง ห้องเรียนขนาด 250 - 300 ที่นั่งจำนวน 2 ห้อง ห้องเรียนขนาด 500 ที่นั่งจำนวน 1 ห้อง โดยในแต่ละห้องเรียนได้มีการจัดสรรอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน เช่น โปรเจคเตอร์ จอภาพ เครื่องเสียง และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งในการให้บริการการใช้ อาคารเรียนรวมฯ ดังกล่าว ทางกลุ่มงานฯ ได้จัดสรรเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ รับผิดชอบดูแลการใช้ห้องเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอแต่ถึงแม้ว่าจะมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนการสอนเพียงพอแล้วก็ตาม จากการสำรวจเบื้องต้น ก็ยังพบว่าผู้ใช้บริการอาคารเรียนรวมฯ ยังคงต้องการให้ทางกลุ่มงานฯ ได้มีการปรับปรุงการให้บริการใช้อาคารเรียนรวมฯ โดยเฉพาะในเรื่องของโสตทัศนูปกรณ์ที่ ควรได้มีการปรับเปลี่ยนตามสภาพการใช้งาน ซึ่งทางกลุ่มงานฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็น ดังกล่าวอย่างยิ่ง และเพื่อให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับในการดำเนินงานให้บริการอาคารเรียนรวมฯ ของทางกลุ่มงานที่ชัดเจนจากผู้ใช้บริการโดยตรง เพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้สำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการอาคารเรียนรวมฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถพัฒนาการให้บริการบนพื้นฐานของความจริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสมรรถนะขององค์กร

“เสียงของผู้รับบริการ” ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไข ประกอบกับปัจจุบันนี้ สำนักวิทยบริการได้นำระบบประกันคุณภาพมากำกับดูแลการให้บริการ ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานปรับปรุงและส่งเสริมให้การดำเนินงานของกลุ่มงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ ได้พัฒนาไปสู่หน่วยงานด้านการบริการและสนับสนุนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงต่อไป คณะผู้วิจัยจึงจะทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19)
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,239 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2,590 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38,395 คน ทั้งหมดจำนวน 42,224 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของอาคารเรียนรวม (อาคาร 19) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 396 คน (จากโปรแกรมคำนวณกลุ่มประชากรตัวอย่าง Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจ ของอาจารย์และศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้ามาใช้บริการ ต่างๆ ของของอาคารเรียนรวมฯ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และคณะที่สังกัด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งานห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ได้แก่ ประสบการณ์ในการใช้ บริการห้องเรียน และห้องโสตทัศนูปกรณ์ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ และลักษณะของการมาใช้ บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนและ โสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 17 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)ตามแบบ Likert (อ้างถึงใน รังสรรค์ วัฒนาชัยวิช, 2558 : 106) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนและ โสตทัศนูปกรณ์ของท่าน ว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนัก ของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 ข้อ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีจำนวน 2 ข้อ

2. ด้านผู้ให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีจำนวน 3 ข้อ

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีจำนวน 3 ข้อ

5. ด้านความปลอดภัย มีจำนวน 2 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert (อ้างถึงใน รังสรรค์ วัฒนาชัยวิช, 2558 : 106) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับ การรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ของท่าน ว่ามี ความสำคัญอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความสำคัญ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความสำคัญ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความสำคัญ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความสำคัญ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ การสร้างแบบสอบถามดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในเรื่องต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ และศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ อาจารย์จุกา ธรรมชาติ และนายพิเชษฐ เพียรเจริญ นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ เป็นผู้ตรวจสอบ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามกลับมาวิเคราะห์ผลหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นได้ 0.84

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการใน อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 - 31 มกราคม 2559 จำนวน 396 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ทำการวิเคราะห์โดยจำแนกข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอผลการวิเคราะห์ ลงในตาราง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อทราบระดับความ คาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ทำ การวิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็น รายด้าน และรายข้อคำถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute criteria) เพื่อใช้ในการประเมินค่าและแปลความหมายของคะแนน โดยใช้คะแนนเป็น ตัวชี้วัด 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจ

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความคาดหวังต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อความเหมาะสมของระบบเสียงและภาพภายในห้องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนและ โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย โดยข้อความเหมาะสมของขนาดห้องเรียนกับการเรียนการสอนและกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อความเพียงพอของโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านผู้ให้บริการ มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ สูงกว่าด้านอื่นๆ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีระดับการตัดสินใจ เลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ต่ำกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านเป็น รายข้อ

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อประสิทธิภาพ ของโสตทัศนูปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อความสะดวกในการใช้โสตทัศนูปกรณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.2 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยา เขตปัตตานี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในด้านผู้ให้บริการ โดย ภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อการแต่ง กายบุคลิกภาพและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อการแต่งกายบุคลิกภาพและ การพูดจาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อความสะอาดของห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพร้อมในการ ใช้งานของห้องเรียนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อความ หลากหลายของช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ในกรณีอุปกรณ์ขัดข้องระหว่างการใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.5 ด้านความปลอดภัย พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ในด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อการมี โทรศัพท์ติดต่อทุกชั้นเรียนของอาคารเรียนรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อการมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกพื้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และคณะที่สังกัด พบว่า

4.1 อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพศ ต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย อาจารย์และนักศึกษาที่เป็นเพศชาย มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) สูงกว่า อาจารย์และนักศึกษาที่เป็นเพศหญิง

4.2 อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่มี สถานภาพต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.3 อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สังกัดคณะต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า อาจารย์ และนักศึกษาที่สังกัดคณะวิทยาการสื่อสารมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) สูงกว่า อาจารย์และนักศึกษาที่สังกัดคณะอื่นๆ

5. ผลการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ใน ด้าน ต่ า ง ๆ พบว่า

5.1 ผู้ใช้บริการได้ เสนอแนะต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มากที่สุด คือ อุปกรณ์ส่วนใหญ่ ไม่มีความทันสมัย ขัดข้องระหว่างการใช้งาน ทำให้เสียเวลาต่อการสอนการจัดการเรียนการสอน รองลงมา คือ จอทีวีมีขนาดเล็กซึ่งทำให้ผู้เรียนด้านหลังมองไม่เห็น

5.2 ผู้ใช้บริการได้ เสนอแนะต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรมีหน้าตาที่ยิ้ม แยมแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว รองลงมา คือ ควรตรวจเช็คสภาพห้องก่อนใช้งาน โดยเฉพาะ ห้องสอบควรตรวจทุกชั้น (ไฟฟ้า, เครื่องปรับอากาศ)

5.3 ผู้ใช้บริการได้ เสนอแนะต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มาก ที่สุด คือ สถานที่ภายในอาคารมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ รองลงมา คือ ควรจัดห้องเรียน ให้มีจำนวนเก้าอี้มากกว่าจำนวนนักศึกษา

5.4 ผู้ใช้บริการได้ เสนอแนะต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด คือ ควรติดหมายเลข โทรศัพท์สำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่ตึก 19 และเบอร์ที่จำเป็นอื่นๆ ที่เครื่องโทรศัพท์ในแต่ละชั้นเพื่อจะติดต่อได้รวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ ควรมีหน่วยงานด้านบริการห้องเรียนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มี ช่องทางการประชาสัมพันธ์ -บริการ เช่น แจ้งทาง E-mail หรือ Web

5.5 ผู้ใช้บริการได้ เสนอแนะต่อห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ ด้านความปลอดภัย มากที่สุด คือ ควรมีพนักงานประจำตึก เดินตรวจความปลอดภัยในอาคาร รองลงมา คือ ควรเพิ่มไฟให้โต๊ะที่นั่งศึกษาอ่านหนังสือ ในชั้น 1 บริเวณหน้าห้องพักอาจารย์

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. วัตถุประสงค์ ข้อ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความ คาดหวังต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ใน ภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากร ในการ ใช้บริการอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่ใช้ บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์ และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของ ความเหมาะสมของระบบเสียงและภาพภายในห้อง ความเพียงพอทางลาด/ห้องน้ำผู้พิการ อีกทั้งยังมีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง จึงทำให้คาดหวังต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. วัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความพึง พอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของฝ่ายงานอาคารและสถานที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (2555) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานอาคารและสถานที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารี มณี เนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการ อาคารสถานที่ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจในการใช้ บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา พรหมสอน ภมรรัตน์ วิไลศรีอัมพร และสาวิตรี ทองแดง (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ งานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจ ต่องานตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียนในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของความพึงพอใจของ โสตทัศนูปกรณ์ ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์ อีกทั้งยังรวมไปถึงความพึงพอใจของทางลาดหรือ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

3. ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนักศึกษา มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการด้าน อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ประจำปี การศึกษา 2555 ของ สำ นัก ง า น อ อิก าร บ ติมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่(2555)พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2554) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากด้านผู้ให้บริการมีระดับการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์สูงกว่าด้านอื่นๆ โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบทางกายภาพเช่นการแต่งกายบุคลิกภาพและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ และสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่เมื่อเกิด เหตุขัดข้อง เพราะคุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่นๆ ดีด้วย ก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้ สูงมากขึ้น ในความรูสึกของผู้รับบริการ

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคาร เรียนรวม (อาคาร 19) จำแนกตามตัวแปรเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และคณะที่สังกัด พบว่า อาจารย์และนักศึกษา เพศต่างกัน มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโพซี (Posey, 2009 : Abstract) ที่ศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาจำนวน 666 คนต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดวิทยาลัย ชุมชนวอลเตอร์สเทท พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน และในส่วนของอาจารย์และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สังกัดคณะต่างกัน มีความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ อาคารเรียนรวม (อาคาร 19) ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับธิดาพร โตสติ และเพชรธิดา บุญหนุน. (2547). ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ใช้บริการหอสมุดสุรรัตน์ โอสถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพ ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาที่เรียนคณะต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย พบว่า อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี ได้แนะนำใน ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์ส่วนใหญ่ไม่มีความทันสมัย ขัดข้อง ระหว่างการใช้งาน ทำให้เสียเวลาต่อการ สอนการจัดการเรียนการสอน จอทีวีมีขนาดเล็กซึ่งทำให้ผู้เรียนด้านหลังมองไม่เห็น ในด้านผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ควรมี หน้าตาที่ยิ้ม ยิ้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ควรตรวจเช็คสภาพห้องก่อนใช้งาน โดยเฉพาะห้องสอบควรตรวจ ทุกชั้น (ไฟฟ้า, เครื่องปรับอากาศ) ในด้านการพัฒนาบุคลากร สถานที่ภายในอาคารมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ บริการได้เสนอแนะว่าควรจัด ห้องเรียนให้มีจำนวนเก้าอี้มากกว่าจำนวนนักศึกษา ในด้านการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานควรติด หมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อเจ้าหน้าที่ตึก 19 และเบอร์ที่จำเป็นอื่นๆ ที่เครื่องโทรศัพท์ในแต่ ละชั้นเพื่อจะติดต่อได้รวดเร็วขึ้น ควรมีหน่วยงานด้านบริการห้องเรียนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ บริการ เช่น แจ้งทาง E-mail หรือ Web และ ด้านความปลอดภัยควรมีพนักงานประจำตึก เดินตรวจความปลอดภัยใน อาคาร นอกจากนี้ควรเพิ่มไฟให้โต๊ะที่นักศึกษาอ่านหนังสือ ในชั้น 1 บริเวณหน้าห้องพักอาจารย์ จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทางกลุ่มงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ จะนำมาปรับปรุงโดยเฉพาะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้าน โสตทัศนูปกรณ์ ก็ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ใช้งานสะดวกขึ้น โดยเขียนคำขอทุกปีเสนอต่อมหาวิทยาลัย มี การออกแนวปฏิบัติในการใช้อาคารและโสตทัศนูปกรณ์(อาคารเรียนรวม) วิทยาเขตปัตตานี เพื่อการประหยัด ทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาคุณภาพการให้บริการอาคารเรียนหลังใหม่ (อาคาร 58) และโสตทัศนูปกรณ์ในเพื่อ ประเมินคุณภาพการ ให้บริการที่ครอบคลุมการใช้งานต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยและ การให้บริการกับ หน่วยงานภายนอก

2.2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ถูกต้อง และชัดเจนและสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์ของอาคารเรียนรวม (อาคาร 19) และ อาคารอื่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วขึ้น
2. ปรับเปลี่ยนให้อุปกรณ์ครุภัณฑ์ทันสมัย ใช้งานสะดวกขึ้น
3. เพื่อการประหยัดทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรในการดำเนินงานต่อไป

รายการอ้างอิง

- กัญญาณ อินทหว่างและขวัญหทัย ยิ้มละมัย. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการศึกษา*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กาญจนา พรหมสอน, ภมรรัตน์ วิไลศรีอัมพร, และ สาวิตรี ทองแดง. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ตารางสอนตารางสอบและการให้บริการห้องเรียน*. นครราชสีมา : ศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารีนครราชสีมา.
- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553) . *ความพึงพอใจการใช้อาคารสถานที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้อาคาร สถานที่คณะสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จักร อินทจักร, และ เกรียงไกร เจียมบุญศรี. (2548) . *คู่มือการบริการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.
- จิรวินัย มั่นคงวัฒนนะ. (2552). *การบริหารจัดการในสถานศึกษา*. [เว็บไซต์] GotoKnow. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/344752>
- ณัชชา ทิพย์ประเสริฐ, แสงเดือน ชมพูนมิ่ง, และ จิรายุ ปัญญา. (2555). *ความต้องการของนักศึกษาต่อการจัด*

- การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. วารสารวิชาการ ปทุมวัน. 2(5) (กันยายน - ธันวาคม).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชัยญา ผลอนันต์. (2546) . *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.
- จิตาพร โตสติ, และ เพชรธิดา บุญหนุน. (2547). *รายงานการวิจัยการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). จันทบุรี: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ : สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. (2548). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. ราชบุรี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- นฤป สีบวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา กับ สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชอุดรธานี.
- นาวาศน์ แนวสุข. (2548). *การบริหารงานบุคคลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สระแก้ว*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บรรจบ ศรีประภาพงศ์. (2549). *การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด, และคณะ. (2551). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). มหาสารคาม : ภาควิชาวิจัยและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : แชนพอร์พรีนติ้ง.
- ประชาธรัตน์ โนนทวงษ์. (2551). *การบริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น*. การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ปราชนา กล้าฉัญ, และ พอดตา บุตรสุทิวังศ์. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : พลการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด.
- พนัส หันนาคิน. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระนิรันดร์ สุทธิเมตติโก. (2552). *การบริหารงานบุคคลในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตบางกอกน้อย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร เขต 3*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- พระมหาเกียรติศักดิ์ ยันตรูตร. (2552). *การศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงาน บุคคลขอ ผู้บริหารโรงเรียนปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พีไลวรรณ อินทร์ษา. (2550). *การดำเนินงานในส่วนงานการฝึกอบรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- แนวความคิดและทฤษฎีการพัฒนาศิลปะ. (2550). [ออนไลน์] สืบค้นจาก
www.exmba.buu.ac.th/Research/Nonthaburi/PM6/.../05_ch2.pdf
- พิมพ์พรรณ เชื้อบางแก้ว. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพชร กล้าหาญ. (2552). การศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ของผู้บริหาร
 สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2555). การวางแผนทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มานพ ไตรโยธี. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กับประสิทธิผลการ
 บริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สกลนคร เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มานิสงค์ ปฐมวิริยวงศ์. (2550). กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร. กรุงเทพฯ : พัฒนาเทคนิค
 การศึกษา.
- ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. (2541). การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- รุจิรา เหลืองอุบล, และ น้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
 มหาสารคาม.
- รุจิราพร มาตย์ภูธร. (2549). สภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานบุคลากร ของข้าราชการใน
 สำนักงานการประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
 บัณฑิต, สถาบันราชภัฏเลย.
- วรางคณา จันทร์คง. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริม
 สุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. บทความวิจัยการประชุมเสนอ ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัญญู ศิริจรยา . (2551). สภาพและปัญหาการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารและครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน
 คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ส านักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 2.
 วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วิเชียร วิชยอุดม. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพเพช.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : วิจิตรทัศน์.
- ศิริพงษ์ เคาภายน. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บุปผายต์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ:
 บริษัท จุฑทอง จำกัด.
- ศุภิสรา พรหมเทศ. (2551). ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของ กลุ่มบริหารบุคคล
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมเกียรติ พ่วงรอด. (2544). การบริหารงานบุคคล. ปัตตานี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2542). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : นกการพิมพ์.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2548). *การบริหารบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.
- สมาน รังสิโยภุชญา. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). *โครงการวางระบบมาตรฐานดาเนินการพัฒนาข้าราชการก่อนปฏิบัติราชการ: รายงานฉบับสมบูรณ์ เล่มที่ 1*. กรุงเทพฯ, ม.ป.พ.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). *รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ประจำปีการศึกษา 2*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *เอกสารความเป็นมาโครงการคัดเลือก นักเรียน นักศึกษา และสถานศึกษาเพื่อรับรางวัลพระราชทาน*. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- สุนันทา เลहनันทน. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ธนการพิมพ์.
- สุพิช สมคะเนย์. (2549). *การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- สุรียา มนตรีภักดี. (2550). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานของ ข้อบังคับคุรุสภา 2548 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1*. สารนิพนธ์ครุ ศาสตร มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2545). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนวยการ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- Blank, E.B. (1991). *A Model Job Description For Personnel Administrator position in North Carolina Public School System*. North Carolina : The University of North Carolina at Greensboro, p 27.
- Blanks, EvcrellBbra. (1991). *Amodcl Job Discription for the Personncl Administrator Position in Nort Carolina Public School Systms*. Dissertation Abstracts International, 51(6) : 2766-A. 101.