

แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 28 กันยายน 2562
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 15 พฤศจิกายน 2562
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 20 ธันวาคม 2562

วราภรณ์ จันทร์ตระกูล*

นักวิชาการศึกษา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบบันทึกรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) เครื่องมือ อุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตัดต่อ ซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยมีระยะเวลาการใช้งานระหว่าง 8-10 ปี 2) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.84$) 3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามคือ สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการ และคู่มือแนะนำการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ จัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการได้ศึกษาเพิ่มเติมในความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในห้องปฏิบัติการ

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

* ผู้ประสานงานหลัก: Junthasorn_w@hotmail.com

Guidelines for Developing of the Services of Communication Arts Laboratory in Faculty of Management Science , Pibulsongkram Rajabhat University

Received: September 28, 2019

Revised: November 15, 2019

Accepted: December 25, 2019

*Waraporn Junthason**

Educator, Practitioner Level

Faculty of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University

Abstract

The objective of this research was to study condition of equipment; satisfaction of students toward the service of communication arts laboratory and guidelines for developing of the services of communication arts laboratory in faculty of Management Science , Pibulsongkram Rajabhat University. Sampling group were 226 bachelor's degree students who study in the communication arts program in faculty of Management Science , Pibulsongkram Rajabhat University. Instrument used for data collection was a recording form list Equipment in communication arts, questionnaire with 5 rating scales and recording focus group form. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation and content analysis. The findings were as follows: 1) Most equipment of communication arts laboratory is a computer for editing. It is in ready condition. The duration of use is between 8-10 years. 2) Overall, students were satisfied with the service of the communication arts laboratory at a high level ($\bar{X} = 4.17$). The highest level of satisfaction was found in buildings and environment in the laboratory ($\bar{X} = 4.55$). Second, the performance of laboratory staff ($\bar{X} = 4.29$), service in the laboratory ($\bar{X} = 4.00$) and the use of tools and equipment ($\bar{X} = 3.84$). 3) Guidelines for developing of the services of communication arts laboratory in faculty of Management Science , Pibulsongkram Rajabhat University are the subject should develop a manual and the tool guide, schedule the use of the laboratory, make a speech label in the laboratory and encourage laboratory staff to further study in knowledge and new skills.

Keywords: developing of the services, communication arts laboratory

* Corresponding Author: Junthasorn_w@hotmail.com

บทนำ

สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้จัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งในส่วนของภาคปฏิบัติต้องทำการจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ โดยในแต่ละภาคการศึกษาห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์จะต้องรองรับและให้บริการแก่นักศึกษาในทุกชั้นปี ภารกิจของสาขาวิชานิติศาสตร์ที่ต้องดำเนินการรับผิดชอบคือ การเตรียมพร้อมที่จะต้องจัดทำกรเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการให้บริการแก่นักศึกษาในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ (มคอ.2 สาขาวิชานิติศาสตร์) และในส่วนของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์จะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ คือการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือทางนิติศาสตร์ สำหรับปฏิบัติการในเรื่องต่างๆ ตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ ซึ่งการเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการที่เกื้อกูลต่อการเรียนการสอน การจัดหาสื่อที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ของผู้เรียนและการสอนของอาจารย์ และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่สาขาวิชามอบหมายได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้งานด้านบริการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสื่อการเรียน เครื่องมืออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติการทางนิติศาสตร์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ
 - 2.2 ความพึงพอใจในด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
 - 2.3 ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ
 - 2.4 ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 447 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 210 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

2. การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม (focus group) มีวิธีการสร้างและหาคุณภาพ ดังนี้

2.1 แบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

2.1.1 ร่างแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

2.1.2 นำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ให้อาจารย์ในสาขาวิชานิเทศศาสตร์ตรวจสอบ

2.1.3 นำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ไปทดลองบันทึกและตรวจสอบความครบถ้วนของรายการ

2.1.4 ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ไปใช้เก็บข้อมูล

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อกำหนดให้ตอบ (Check List) ประกอบด้วยเพศชั้นปี ความถี่ในการใช้ห้องปฏิบัติการ และเกรดเฉลี่ย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการในห้องปฏิบัติการมีข้อความ 28 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของ Likert แต่ละข้อความจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการในห้องปฏิบัติการ 4 ด้านดังนี้

- ความพึงพอใจในด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ จำนวน 7 ข้อ

- ความพึงพอใจในด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์จำนวน 7 ข้อ

- ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ

จำนวน 7 ข้อ

- ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ
จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนดให้เป็น
ลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระมีจำนวน 4 ข้อ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความ
สอดคล้องถูกต้องของข้อรายการคำถาม ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้นำไปใช้กับนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20-0.84

2.2.5 นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96

2.3 แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม

2.3.1 ศึกษาผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการในห้องปฏิบัติการ
และร่างแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการบริการในห้องปฏิบัติการ 4 ด้าน

2.3.2 นำแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มให้อาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ตรวจสอบ

2.3.3 ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบบันทึกการสนทนากลุ่มไปใช้เก็บข้อมูล

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบบันทึกไปบันทึกสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และ
ทำการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของการบันทึก

3.2 ผู้วิจัยแบ่งจำนวนแบบสอบถามตามจำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นปีและแจกแบบสอบถาม
ด้วยตนเอง จำนวน 210 ฉบับ และได้รับกลับมาจำนวน 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนนักศึกษาผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในด้านต่างๆใช้วิธีการให้
คะแนนของ Likert Scale โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย
ที่สุด (Likert, R. A.,1932)

ส่วนเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของนักศึกษานั้นได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานพิจารณาเปรียบเทียบ
คะแนนเฉลี่ยที่คำนวณดังนี้

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึงมีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.4 จัดสนทนากลุ่มในการประชุมอาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ และบัณฑิตศึกษานิเทศศาสตร์ และบันทึกสรุปแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน สภาพการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการเครื่องมือ อุปกรณ์	จำนวน	สภาพการใช้งาน	ระยะเวลาการใช้งาน
กล้อง vdo	8 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
กล้องภาพนิ่ง	3 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
เครื่องคอมพิวเตอร์ตัดต่อ	13 เครื่อง	ใช้งานได้	8-10 ปี
ฉากถ่ายภาพ	8 ภาพ	ใช้งานได้	8-10 ปี
ไฟแฟลช สตูดิโอ	3 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
ไฟสตูดิโอ EXCELLA	3 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
ชุดไฟ Studio	5 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
แผ่นรีเฟรช 110 CM	3 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี

ตารางที่ 1 จำนวน สภาพการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ต่อ)

รายการเครื่องมือ อุปกรณ์	จำนวน	สภาพการใช้งาน	ระยะเวลาการใช้งาน
ร่มกระจายแสงสำหรับไฟสตูดิโอ	1 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
ขาตั้งกล้อง	4 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
เครื่องบันทึกเสียง	3 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
เครื่องมิกเซอร์	1 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
หูฟัง	3 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
ไมโครโฟน	2 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
ลำโพง	4 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
โทรทัศน์	3 ตัว	ใช้งานได้	8-10 ปี
จอโปรเจกเตอร์ไฟฟ้า	1 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี
เลนส์กล้องภาพนิ่ง	4 ตัว	ใช้งานได้	1-5 ปี

จากตารางที่ 1 พบว่า รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตัดต่อ รองลงมาเป็นกล้อง VDO และฉากถ่ายภาพ ซึ่งเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานระหว่าง 8-10 ปี

2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ	4.00	.56	มาก
1. ความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการ	4.01	.76	มาก
2. วิธีการยืมและคืนเครื่องมืออุปกรณ์	4.21	.74	มาก
3. ความสะดวกในการยืมและคืนเครื่องมืออุปกรณ์	4.36	.83	มาก
4. การประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการทำปฏิบัติการ	4.13	.68	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ
ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. การให้ความสะดวกในการจัดหาคู่มือปฏิบัติการ	3.70	.70	มาก
6. การประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ	3.90	.52	มาก
7. การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา	3.70	.59	มาก
ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์	3.84	.52	มาก
8. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่อจำนวนนักศึกษา	3.70	.73	มาก
9. การจัดวางตำแหน่งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.88	.77	มาก
10. ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.87	.83	มาก
11. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.70	.68	มาก
12. การมีข้อมูลแนะนำการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.59	.58	มาก
13. ความสะดวกในการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.84	.62	มาก
14. ความใหม่ของเครื่องมือและอุปกรณ์	4.35	.55	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ	4.55	.44	มากที่สุด
15. ห้องปฏิบัติการตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม	4.39	.56	มาก
16. บริเวณห้องปฏิบัติการมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.63	.59	มากที่สุด
17. แก้อื้อมีน้ำดื่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.41	.57	มาก
18. ความสะอาดของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.77	.42	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของแสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ	4.69	.50	มากที่สุด
20. การถ่ายเทของอากาศในห้องปฏิบัติการ	4.66	.50	มากที่สุด
21. การรบกวนทางเสียงภายในห้องปฏิบัติการ	4.31	.54	มาก
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ	4.29	.47	มาก
22. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.30	.57	มาก
23. การเป็นผู้มีความสุภาพเรียบร้อย	4.30	.57	มาก
24. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.34	.51	มาก
25. การเป็นผู้ไม่เลือกปฏิบัติต่อนักศึกษาที่ขอใช้บริการ	4.30	.57	มาก
26. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.29	.57	มาก
27. การมีทักษะในการให้บริการ	4.15	.77	มาก
28. ความเอาใจใส่ต่อนักศึกษาที่ขอใช้บริการ	4.31	.80	มาก
รวมทั้งหมด	4.17	.43	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ เป็นดังนี้

ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการยืมและคืนเครื่องมือ อุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ วิธีการยืมและคืนเครื่องมืออุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.21$) การประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.13$) ความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.01$) การประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 3.90$) การให้ความสะดวกในการจัดหาคู่มือปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.70$) และการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความใหม่ของเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ การจัดวางตำแหน่งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$) ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.87$) ความสะดวกในการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.84$) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.70$) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.70$) และการมีข้อมูลแนะนำการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.77$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของแสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.69$) การถ่ายเทของอากาศในห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.66$) บริเวณห้องปฏิบัติการมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 4.63$) เก้าอี้มีที่นั่งมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 4.41$) ห้องปฏิบัติการตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.39$) และการรบกวนภาวะทางเสียงภายใน ห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ต่อนักศึกษาที่ขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การเป็นผู้มีความสุภาพเรียบร้อย การเป็นผู้ไม่เลือกปฏิบัติต่อนักศึกษาที่ขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.30$) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) และการมีทักษะในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าห้องปฏิบัติการมีความทันสมัย อุปกรณ์ครบถ้วน แต่มีอุปกรณ์และเครื่องมือจำนวนน้อย ซึ่งไม่พอเพียงต่อการใช้งาน

3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการให้เพียงพอต่อการใช้งาน และทำการสำรวจอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับการทำปฏิบัติการของนักศึกษา รวมถึงจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุที่สามารถเกิดได้ขณะที่ใช้ห้องปฏิบัติการ

ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ และมีการจัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการเพื่อลดปัญหาการใช้งานซ้ำซ้อนกันของห้องปฏิบัติการ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นห้องที่ต้องใช้ความเงียบในการทำปฏิบัติการ เช่น การบันทึกเสียงวิทยุและโทรทัศน์

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ พบว่า เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในห้องปฏิบัติการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

อภิปราย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ และด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มีห้องปฏิบัติการที่เป็นสัดส่วน แยกออกมาเฉพาะเป็นห้องปฏิบัติการ 3 ห้อง คือ ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ และยังมีนักวิชาการศึกษาที่ดูแลห้องปฏิบัติการ ทำให้นักศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากห้องปฏิบัติการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ธนพร ชุมวรฐายี (2539) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีความยุติธรรมในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เพนเชนสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) ที่มีแนวคิดว่าการให้บริการในระบบบริการที่เหมาะสมจะเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและระบบของการให้บริการที่หน่วยงานนั้นจัดให้บริการอย่างพอเพียง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และเกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศ

ศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีปัจจัยดังกล่าวครบถ้วนจึงทำให้ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ควรมีข้อมูลแนะนำการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในด้านอื่นๆ ของสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการอ้างอิง

- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด: ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต. (2561). สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. *Archives Psychological*. 3(1), pp. 42-48.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). *The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction*. *Medical Care*, 19 (2), pp. 127-140.