



## รายงานการวิจัยสถาบัน

### เรื่อง

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

วราภรณ์ จันทะศร

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ  
(ภาษาไทย)

ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
ชื่อผู้วิจัย : ว่าที่ร้อยตรีหญิงวารุภรณ์ จันทะศร  
ปี พ.ศ. : 2560

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบบันทึกรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1) เครื่องมือ อุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตัดต่อ ซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยมีระยะเวลาการใช้งานระหว่าง 8-10 ปี

2) 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)

3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามคือ สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการ และคู่มือแนะนำการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ จัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการได้ศึกษาเพิ่มเติมในความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่นำมาใช้ใน ห้องปฏิบัติการ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ของกองวิเคราะห์นโยบายและแผนที่ส่งเสริมให้พนักงานสายสนับสนุน ได้พัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ด้วยการจัดโครงการ “ส่งเสริมการทำวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และจัดหาผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์วิราพร พงษ์อาจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ ผู้วิพากษ์และให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวทางการทำวิจัยที่ถูกต้องตามระเบียบวิธีจนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณนักศึกษาที่ได้สละเวลาในการประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

วราภรณ์ จันทร์เศียร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	2
คำถามในการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>12</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประเด็นที่ศึกษา แหล่งข้อมูล/กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบบันทึกข้อมูล	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้	14
<b>4 ผลการวิจัย</b>	<b>15</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
<b>5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>20</b>
สรุปผลการวิจัย	20
อภิปรายผลการวิจัย	21
ข้อเสนอแนะ	21
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>22</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>23</b>
แบบบันทึกเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์	24
แบบบันทึกการสนทนากลุ่มอาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์	25
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>30</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน สภาพการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	15
2	จำนวนและค่าธรรมเนียมของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	15
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	16

## สารบัญภาพ

---

ภาพที่		หน้า
1	ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	6

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2528 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2527 ที่ให้เปิดสอนปริญญาตรีสาขาวิชาการอื่นที่มีใช้วิชาชีพครู เพื่อขยายฐานการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาของวิทยาลัยครู ปัจจุบันให้บริการด้านการเรียนการสอนแก่นักศึกษาในระดับปริญญาตรี และได้จัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่นักศึกษา ซึ่งในส่วนของภาคปฏิบัติต้องทำการจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ โดยในแต่ละภาคการศึกษาห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์จะต้องรองรับและให้บริการแก่นักศึกษาในทุกชั้นปี ภารกิจของสาขาวิชานิเทศศาสตร์ที่ต้องดำเนินการรับผิดชอบคือ การเตรียมพร้อมที่จะต้องจัดทำ การเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการให้บริการแก่นักศึกษาในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

ในการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว ในส่วนของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์จะต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ คือการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือทางนิเทศศาสตร์ สำหรับปฏิบัติการในเรื่องต่างๆ ตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งการเตรียมความพร้อมด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการที่เกื้อกูลต่อการเรียนการสอน การจัดหาสื่อที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ของผู้เรียนและการสอนของอาจารย์ และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่สาขาวิชามอบหมายได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้งานด้านบริการ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าสาขาวิชานิเทศศาสตร์จะได้ดำเนินการในการบริหารจัดการ จัดหาและพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ให้ทันสมัย เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการตลอดมาก็ตาม แต่การจัดการหรือให้บริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนั้น อาจจะมีข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งทางสาขาวิชานิเทศศาสตร์ยังไม่เคยศึกษาสำรวจปัญหา อุปสรรคและความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจสภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสื่อการเรียนเครื่องมืออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติการทางนิเทศศาสตร์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## ปัญหาการวิจัย

สาขาวิชานิเทศศาสตร์ยังไม่เคยศึกษาสำรวจสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคและความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันอาจยังมีข้อบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการจัดการเรียนการสอน

## คำถามที่ใช้ในการวิจัย

1. สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเป็นอย่างไร
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามจะทำได้อย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการด้านต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้
  - 2.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ
  - 2.2 ความพึงพอใจในด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
  - 2.3 ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ
  - 2.4 ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพของอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในด้านต่างๆ ประกอบด้วยห้องปฏิบัติการ 3 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 447 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 210 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์, ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ หมายถึง จำนวน สภาพการใช้งาน ระยะเวลาการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามซึ่งประกอบด้วยบริการด้านต่างๆ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการและด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามปีการศึกษา 2559

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆภายในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์

4. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงสื่อการเรียนเครื่องมืออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติการทางนิติศาสตร์

5. เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมต่างๆในห้องปฏิบัติการนิติศาสตร์ให้เหมาะสมมีความพร้อมสำหรับการเรียนการสอนและเกื้อกูลต่อการเรียนรู้

6. เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการในห้องปฏิบัติการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ห้องปฏิบัติการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปเป็นร่างได้ การที่จะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ เป็นงานที่ร่วมปฏิบัติเองหรือ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ บุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มักทำงานตามหน้าที่ ทั้งที่ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจที่นักการศึกษากล่าวมาทั้งหมด จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจูงใจ จากการศึกษาของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959: 98) พบว่าทฤษฎีแรงจูงใจ มีปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยทางด้านความไม่พึงพอใจและปัจจัยทางด้านความพึงพอใจ โดยกล่าวว่าปัจจัยที่แรงจูงใจของมาสโลว์ (A.H.Maslow) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจว่า เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุดความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ขบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการใดระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งทีบุคคลได้รับประสบการณ์และแสดงออก หรือมีพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะที่แตกต่างกันไป ในการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม การที่ผู้เรียนหรือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานนั้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีนักการศึกษาในสาขาต่างๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้ ดังนี้

เฮอส์เบิร์ก (Herzberg. 1959 :113-115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The motivation hygiene theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาส ที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์ (Maslow.1970 : 69-80) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs) นับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมีความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้” ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เน้นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความมั่นคงในชีวิตทั้งที่เป็นอยู่ปัจจุบันและอนาคต ความก้าวหน้า อบอุ่นใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม ต้องการให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการมีฐานะ (Esteem needs) มีความอยากเด่นในสังคม มีชื่อเสียง อยากให้บุคคลยกย่องสรรเสริญตนเอง อยากมีความเป็นอิสระเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูง อยากให้ตนเองประสบความสำเร็จทุกอย่างในชีวิตซึ่งเป็นไปได้ยาก

สก๊อตต์ (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอแนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่ทำให้เกิดผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ  
2. งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนมีส่วนในการเลือกความสนใจและมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายในการทำกิจกรรมได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัดและสามารถค้นหาคำตอบได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2540:141-144) ได้กล่าวถึงการแบ่งความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ (David McClelland) ออกเป็น 3 ประเภท คือ

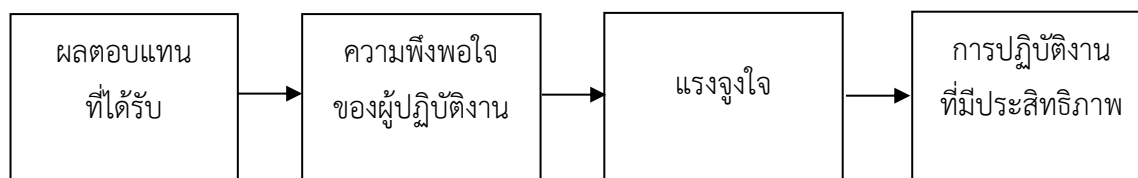
1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for achievement) เป็นพฤติกรรมที่จะกระทำการใดๆ ให้เป็นผลสำเร็จดีเลิศมาตรฐาน เป็นแรงจูงใจที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ

2. ความต้องการสัมพันธ์ (Needs for affiliation) เป็นความปรารถนาที่สร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Needs for power) เป็นความต้องการควบคุมผู้อื่นมีอิทธิพลต่อผู้อื่นและต้องการควบคุมผู้อื่น

ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องการปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครูผู้สอนซึ่งในสภาพปัจจุบันเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกหรือให้คำแนะนำปรึกษา จึงต้องคำนึงถึงความพอใจในการเรียนรู้ การทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงานแนวคิดพื้นฐานที่ต่างกัน 2 ลักษณะ คือ (สมยศ นาวิกการ. 2545 : 119)

1. ความพึงพอใจในการนำไปสู่การปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง ทศนะตามความคิดดังกล่าวสามารถแสดงด้วยภาพ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว ครูผู้สอนที่ต้องการให้กิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางบรรลุผลสำเร็จ จึงต้องคำนึงถึงการจัดบรรยากาศและสถานการณ์รวมทั้งสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนให้มีแรงจูงใจในการทำกิจกรรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2. ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปแบบของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความ

แตกต่างกันระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น

จากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว เมื่อนำมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายในเป็นผลด้านความรู้สึกของผู้เรียนที่เกิดแก่ตัวผู้เรียนเอง เช่น ความรู้สึกต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่างๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจตลอดจนได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้มากกว่าที่ตนเองให้ตนเอง เช่น การได้รับคำยกย่องชมเชยจากครูผู้สอน พ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือแม้แต่การให้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับที่น่าพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการเรียนและผลการเรียนจะมีความสัมพันธ์กันทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติทำให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตอย่างน้อยเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ครูผู้สอนจะคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีความพึงพอใจในงานอย่างน้อยเพียงใดจะต้องอาศัยองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (Luthans, 1992 อ้างถึงใน สุรพล พยอมแย้ม, 2541) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 3 ประการได้แก่

1. อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้น
2. อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนความคาดหวัง
3. อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานนั้น ได้แก่ ตั๋วงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

### การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความรู้สึกรวมของมนุษย์ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเชอร์เบิร์ก คือ ความต้องการการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และปรารถนาความสุขทางใจ ทั้งสองอย่างนี้ถ้าได้รับการตอบสนองในขอบเขตที่บุคคลต้องการก็จะทำให้ผู้ได้รับการตอบสนองเกิดความพึงพอใจ ในเรื่องนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542:141-142) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจโดยทั่วไป เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอของบุคคลที่มีบทบาทของงาน เป็นการศึกษาโดยส่วนรวมถึงระดับที่บุคคลมีความพึงพอใจและมีความสุขกับงาน
2. ความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอ และความพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2530 : 66-71) ได้กล่าวถึงเครื่องมือวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า การจะค้นหาได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ วิธีที่ง่ายที่สุดก็คือการถาม ซึ่งการศึกษาในระยะหลังๆ ที่ต้องมีผู้บอกข้อมูลจำนวนมากๆ มักใช้แบบสอบถาม ที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยชุดของคำถาม และมีตัวเลือก 5 ตัว สำหรับเลือกตอบ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และคะแนนความพึงพอใจนั้นสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจด้านใดสูง และด้านใดต่ำ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งการต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ก็มีความจำเป็นที่จะต้องใช้แบบสอบถามที่มีข้อความหลาย

ข้อ เพื่อจะได้ครอบคลุมลักษณะต่างๆ ของงานทุกๆ ด้านขององค์กร และนอกจากการใช้แบบสอบถามแล้วอาจใช้วิธีการเขียนตอบอย่างเสรีได้เช่นกัน

ถวิล ธาราโรจน์ (2536 : 77-86) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคตินั้นจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือทางลบ ทางบวก หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ดี ชอบหรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่มีดี ไม่ชอบหรือไม่พอใจ และการวัดในลักษณะปริมาณ (Magnitude) ซึ่งเป็นความเข้มข้น ความรุนแรง หรือระดับทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง ซึ่งวิธีการวัดมีอยู่หลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิธีการสังเกต เป็นวิธีการใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่ก็เหมาะสมกับการศึกษาเป็นรายการณ์เท่านั้น

2. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะเป็นการใช้แบบสอบถามที่มีข้อความอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนตอบมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ทัศนคติต่างๆ ของนักการศึกษา สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการตรวจสอบทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถใช้เครื่องมือวัดได้หลายแบบ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

### ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : 11) อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่า ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา จะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### ห้องปฏิบัติการ

ห้องปฏิบัติการเป็นสถานที่สำหรับการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ หรือการศึกษาค้นคว้าทางเทคนิค ห้องปฏิบัติการซึ่งใช้สำหรับการปฏิบัติการทางนิเทศศาสตร์นั้นมีหลายแบบ ซึ่งในการวิจัยนี้จะนำเสนอเฉพาะห้องปฏิบัติการของสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี คือ ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ (คณะนิเทศศาสตร์, 2559)

1. ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์เป็นห้องปฏิบัติการสำหรับการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่างๆ เช่นรายการข่าว ละคร รายการวาไรตี้ การถ่ายทำภาพยนตร์โฆษณา โดยห้องถ่ายทำรายการจะมีห้องควบคุมพร้อมชุดกล้องโทรทัศน์สำหรับถ่ายทำในสตูดิโอ กล้องโทรทัศน์สำหรับงานถ่ายทำนอกสถานที่ ในปัจจุบันนักศึกษาได้มีโอกาสใช้ห้องปฏิบัติการสถานีโทรทัศน์ในการฝึกผลิตรายการต่างๆ

2. ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียงเป็นห้องซึ่งบุผนังเก็บเสียงเช่นเดียวกับห้องบันทึกเสียง มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง ได้แก่ เครื่องผสมเสียง สำหรับงานออกอากาศวิทยุกระจายเสียง (Audio Broadcasting Mixer) พร้อมด้วย CD Player, Cassette Tape Player /Recorder และ Minidisc Player / Recorder อย่างครบครันโดยช่วยให้สามารถผลิต Spot วิทยุกระจายเสียง และผสมเสียงรายการวิทยุกระจายเสียงประเภทต่างๆ ได้อย่างง่ายดายอีกด้วย

3. ห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ เป็นห้องปฏิบัติการถ่ายภาพของนักศึกษาสาขาวิชานิเทศศาสตร์ที่เรียนวิชาด้านการถ่ายภาพโฆษณาและการถ่ายภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์ นักศึกษาสามารถฝึกการใช้กล้อง Single Lens Reflect ขนาด 135 และ 120 (Medium Format) และกล้องดิจิทัล ฝึกปฏิบัติการวัดแสง การจัดแสง และการจัดองค์ประกอบภาพในการถ่ายภาพโฆษณาและประชาสัมพันธ์ภายในสตูดิโอ อุปกรณ์ทุกชิ้นล้วนเป็นอุปกรณ์ระดับมืออาชีพ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงภายใต้การควบคุมดูแลจากอาจารย์ผู้สอนทุกชั้นตอน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุป็น สมสาร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินการดำเนินงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และหัวหน้าครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารสถานศึกษา 183 คน ครูผู้รับผิดชอบห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 183 คน และหัวหน้าคณะครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์จำนวน 183 คน ผลการวิจัย พบว่า 1. ด้านบริบท ได้แก่ นโยบายการดำเนินงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สภาพแวดล้อมของโรงเรียนประถมศึกษาและการวางแผนการดำเนินงานของโรงเรียน มีความเหมาะสมปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้หรือไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 2.ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ และสถานที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้หรือไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 3. ด้านกระบวนการ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการนิเทศติดตามผลและการประเมินผล มีความเหมาะสมในระดับ

ปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 4. ด้านผลผลิต ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

บุญมี วันอุษา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหา การบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และเปรียบเทียบสภาพและปัญหา การบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสายงานการบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ด้านการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปี การจัดซื้อ การบัญชีและการเก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ และการบำรุงรักษาห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียน ที่มีห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 318 คน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนขนาดเล็กมีสภาพการบริหารอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบำรุงรักษาห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์มีสภาพการบริหารมากที่สุด และด้านการจัดสายงานการบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์มีสภาพการบริหารต่ำที่สุด ส่วนโรงเรียนขนาด ใหญ่ พบว่า ด้านการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปีมีสภาพการบริหารมากที่สุดและด้านการจัดซื้อ การ บัญชีและการเก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการมีสภาพการบริหารต่ำที่สุด ปัญหาการบริหาร ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนขนาดเล็ก โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายประจำปี มีระดับปัญหามากที่สุด และด้านการซื้อ การบัญชี และการ เก็บรักษาอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการมีระดับปัญหาต่ำที่สุด โรงเรียนขนาดใหญ่ พบว่า ด้านการจัดสายงานการ บริหารห้องปฏิบัติการ วิทยาศาสตร์มีปัญหามากที่สุด และด้านการซื้อ การบัญชีและการเก็บรักษาวัสดุอุปกรณ์ ในห้องปฏิบัติการมีระดับปัญหาต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบสภาพการบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ใน โรงเรียนขนาดเล็กและ โรงเรียนขนาดใหญ่ พบว่า มีระดับสภาพการบริหารแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบการบริหารห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ โรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียน ขนาด ใหญ่ พบว่าไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 447 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางจิสส์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คนแล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น ดังนี้

ชั้นปีที่	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	80	38
2	140	66
3	139	65
4	88	41
รวม	447	210

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อสรุปแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์

มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์
  - 1.1 ร่างแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์
  - 1.2 นำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ให้อาจารย์ในสาขาวิชานิเทศศาสตร์ตรวจสอบ
  - 1.3 นำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ไปทดลองบันทึกและตรวจสอบความครบถ้วนของรายการ
  - 1.4 ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ไปใช้เก็บข้อมูล

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ กำหนดให้ตอบ (CheckList) ประกอบด้วยเพศชั้นปี ความถี่ในการใช้ห้องปฏิบัติการ และเกรดเฉลี่ย

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

- ความพึงพอใจในด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ จำนวน 7 ข้อ
- ความพึงพอใจในด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์จำนวน 7 ข้อ
- ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการจำนวน 7 ข้อ
- ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนดให้เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระมีจำนวน 4 ข้อ

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องถูกต้องของข้อรายการคำถาม ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้นำไปใช้กับนักศึกษาสาขาวิชานิเทศศาสตร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าอำนาจจำแนก ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20-0.84

2.5 นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96

3. แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม

1.1 ศึกษาผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการในห้องปฏิบัติการ และร่างแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการบริการในห้องปฏิบัติการ 4 ด้าน

1.2 นำแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่มให้อาจารย์ในสาขาวิชานิเทศศาสตร์ตรวจสอบ

1.3 ปรับปรุงแก้ไขและนำแบบบันทึกการสนทนากลุ่มไปใช้เก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบบันทึกไปบันทึกสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ และทำการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของการบันทึก

2. ผู้วิจัยแบ่งจำนวนแบบสอบถามตามจำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นปีและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 210 ฉบับ และได้รับกลับมาจำนวน 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนนักศึกษาผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้นำประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการ นิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในด้านต่างๆ ใช้วิธีการให้คะแนนของ Likert Scale (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. 2546 : 167) โดยแบ่งคะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

ความพึงพอใจมาก 4 คะแนน

ความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน

ความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของนักศึกษานั้นได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณดังนี้

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

4. จัดสนทนากลุ่มในการประชุมอาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ และบัณฑิตที่สรุปแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์แต่ละตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 สภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นข้อมูลสภาพของเครื่องมือ 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
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

รายการเครื่องมือ อุปกรณ์	จำนวน	สภาพการใช้งาน	ระยะเวลาการใช้งาน
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

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 210)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	92	43.81
หญิง	118	56.19
2. ชั้นปี		
ปี 1	38	18.10
ปี 2	66	31.43
ปี 3	65	30.95
ปี 4	41	19.52
3. ความถี่ในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการ		
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	12	5.71
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	39	18.57
สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง	96	45.71
มากกว่าสัปดาห์ละ 5 ครั้ง	63	30.00
4. เกรดเฉลี่ย		
ต่ำกว่า 2.00	-	-
2.00 – 2.50	37	17.62
2.51 – 3.00	105	50.00
มากกว่า 3.00	68	32.38

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.19 อยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 31.43 เข้าใช้ห้องปฏิบัติการสัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.71 และมีเกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 – 3.00 คิดเป็นร้อยละ 50

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ</b>	<b>4.00</b>	<b>.56</b>	<b>มาก</b>
1. ความสะดวกในการใช้ห้องปฏิบัติการ	4.01	.76	มาก
2. วิธีการยืมและคืนเครื่องมืออุปกรณ์	4.21	.74	มาก
3. ความสะดวกในการยืมและคืนเครื่องมืออุปกรณ์	4.36	.83	มาก
4. การประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการทำปฏิบัติการ	4.13	.68	มาก
5. การให้ความสะดวกในการจัดหาคู่มือปฏิบัติการ	3.70	.70	มาก
6. การประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุ	3.90	.52	มาก
7. การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา	3.70	.59	มาก
<b>ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์</b>	<b>3.84</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>
8. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่อจำนวนนักศึกษา	3.70	.73	มาก
9. การจัดวางตำแหน่งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความเหมาะสม	3.88	.77	มาก
10. ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.87	.83	มาก
11. ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.70	.68	มาก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12. การมีข้อมูลแนะนำการใช้งานของ เครื่องมือและอุปกรณ์	3.59	.58	มาก
13. ความสะดวกในการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์	3.84	.62	มาก
14. ความใหม่ของเครื่องมือและอุปกรณ์	4.35	.55	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมใน ห้องปฏิบัติการ</b>	<b>4.55</b>	<b>.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
15. ห้องปฏิบัติการตั้งอยู่ในสถานที่ที่ เหมาะสม	4.39	.56	มาก
16. บริเวณห้องปฏิบัติการมีพื้นที่เพียงพอ ต่อจำนวนนักศึกษา	4.63	.59	มากที่สุด
17. แก้วน้ำมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.41	.57	มาก
18. ความสะอาดของอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	4.77	.42	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของแสงสว่างภายใน ห้องปฏิบัติการ	4.69	.50	มากที่สุด
20. การถ่ายเทของอากาศในห้องปฏิบัติการ	4.66	.50	มากที่สุด
21. การรบกวนภาวะทางเสียงภายใน ห้องปฏิบัติการ	4.31	.54	มาก
<b>ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน ห้องปฏิบัติการ</b>	<b>4.29</b>	<b>.47</b>	<b>มาก</b>
22. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	4.30	.57	มาก
23. การเป็นผู้มีความสุภาพเรียบร้อย	4.30	.57	มาก
24. การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	4.34	.51	มาก
25. การเป็นผู้ไม่เลือกปฏิบัติต่อนักศึกษา ที่ขอใช้บริการ	4.30	.57	มาก
26. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.29	.57	มาก
27. การมีทักษะในการให้บริการ	4.15	.77	มาก
28. ความเอาใจใส่นักศึกษาที่ขอใช้ บริการ	4.31	.80	มาก
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.17</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) โดยมีความพึง

พอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) 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 ( $\bar{X} = 4.21$ ) การประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการทำปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) 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 ( $\bar{X} = 4.63$ ) แก้วน้ำมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.41$ ) ห้องปฏิบัติการตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.39$ ) และการรบกวนทางเสียงภายใน ห้องปฏิบัติการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่นักศึกษาที่ขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) 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

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการให้เพียงพอต่อการใช้งาน และทำการสำรวจอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติมสำหรับการทำปฏิบัติการของนักศึกษา รวมถึงจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุที่สามารถเกิดได้ขณะที่ใช้ห้องปฏิบัติการ

ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือแนะนำการใช้งานของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ และมีการจัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการเพื่อลดปัญหาการใช้งานซ้ำซ้อนกันของห้องปฏิบัติการ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ พบว่า สาขาวิชาควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นห้องที่ต้องใช้ความเงียบในการทำปฏิบัติการ เช่น การบันทึกเสียงวิทยุและโทรทัศน์

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการ พบว่า เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในห้องปฏิบัติการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2559 จำนวน 447 คน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเจซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบบันทึกรายการเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และแบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการสรุปบรรยายความ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตัดต่อ ซึ่งอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยมีระยะเวลาการใช้งานระหว่าง 8-10 ปี
2. 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
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามคือ สาขาวิชาควรจัดทำคู่มือปฏิบัติการ และคู่มือแนะนำการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ จัดตารางการใช้งานของห้องปฏิบัติการ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เสียงในห้องปฏิบัติการ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการได้ศึกษาเพิ่มเติมในความรู้ และทักษะใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในห้องปฏิบัติการ

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจมาอภิปรายได้ดังนี้

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน

ห้องปฏิบัติการ ด้านการให้บริการในห้องปฏิบัติการ และด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีห้องปฏิบัติการที่เป็นสัดส่วน แยกออกมาเฉพาะเป็นห้องปฏิบัติการ 3 ห้อง คือ ห้องปฏิบัติการโทรทัศน์ ห้องปฏิบัติการวิทยุกระจายเสียง และห้องปฏิบัติการถ่ายภาพ และยังมีนักวิชาการศึกษาที่ดูแลห้องปฏิบัติการ ทำให้นักศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากห้องปฏิบัติการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ธนพร ชุมวรฐายี (2539) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีความยุติธรรมในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่การให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ควรมีข้อมูลแนะนำการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการในด้านอื่นๆ ของสาขาวิชา

วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## บรรณานุกรม

- ถวิล ธาราโรจน์. (2536). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด: ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญมี วันภูงา. (2547). **สภาพและปัญหาในการบริการห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ดเขต 2**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ. (2546). **ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสปียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี**. รายงานการวิจัยในการฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1 กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). **การจัดระบบการศึกษา หน่วยที่ 7-10**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สมพงษ์ เกษมลิน. (2526). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2545). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุป็น สมสาร. (2546). **การประเมินการดำเนินงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. Wiley, New York.
- Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row Publishers.
- Mcgregor, D. (1960). **The Humen Side of Enterprise**. New York: Mcgraw-Hill.
- Scott, P. (1970). **The Process of Conceptual Change in Science**. New York: Connell University.

## ภาคผนวก

แบบบันทึกเครื่องมือ และอุปกรณ์ของห้องปฏิบัติการนิเทศศาสตร์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ที่	รายการเครื่องมือ อุปกรณ์	จำนวน	สภาพการใช้งาน		ระยะเวลาการใช้งาน (ปี)	หมายเหตุ
			ได้	ไม่ได้		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						

แบบบันทึกการสนทนากลุ่มอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ  
 ของห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
 วันที่..... เวลา..... น  
 ห้องประชุม ..... คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

- 1..... 2.....
- 3..... 4.....
- 5..... 6.....
- 7..... 8.....
- 9.....

ผู้บันทึกการสนทนากลุ่ม

- 1.....









## ประวัติผู้วิจัย

---

### หัวหน้าโครงการ

ชื่อ - นามสกุล	ว่าที่ร้อยตรี.หญิงวราภรณ์ จันทะสร
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)	Acting Sub Lt. Waraporn Junthasorn
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
สถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก	156 หมู่ที่ 5 ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
หมายเลขโทรศัพท์	055-267103 ,083-4111146
โทรสาร	055-267103
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	junthasorn_w@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี (ศศ.บ) วารสารศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม