

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค

ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิตยา สอาดล้วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

2550

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุดภาค  
ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้รับทุนอุดหนุน  
การวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2549  
ครั้งที่ 2 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พัฒนา จันทนา ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้  
คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ขอกราบ  
ขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วิไลพร ธนสุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และกรุณา  
เขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ขอขอบพระคุณ นางปภาดา กันทะอินทร์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือ และขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาเอก 5 สาขาวิชา สังกัดภาควิชามัธยมศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้  
คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบุพการี ครู อาจารย์  
และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นิตยา สอาดล้วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค  
ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ผู้วิจัย** นางนิตยา สอาดล้วน

**พ.ศ.** 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอก 5 สาขาวิชา คือ สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากต่อการจัดบริการด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอนและบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนอุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ใช้ฝึกปฏิบัติการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Research Topic** : Students' Satisfaction with the Service Provision of Micro-Teaching Project, Department of Secondary Education, Faculty of Education, Chiang Mai University

**Author** : Mrs. Nittaya Saartluan

**Year** : 2007

### Abstract

This research was aimed to explore the students' satisfaction with the service provision of Micro-Teaching Project, Department of Secondary Education, Faculty of Education, Chiang Mai University. The population were 38 students majoring in Social Studies, Science, Mathematics, Thai, and English, in the first semester of the academic year 2006. The research instrument was a questionnaire. The collected data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The research findings revealed that the students were very satisfied with providing the service of fill-out forms used in the teaching laboratory and the technician. Besides, they felt moderately satisfied with the teaching aid and the laboratory.

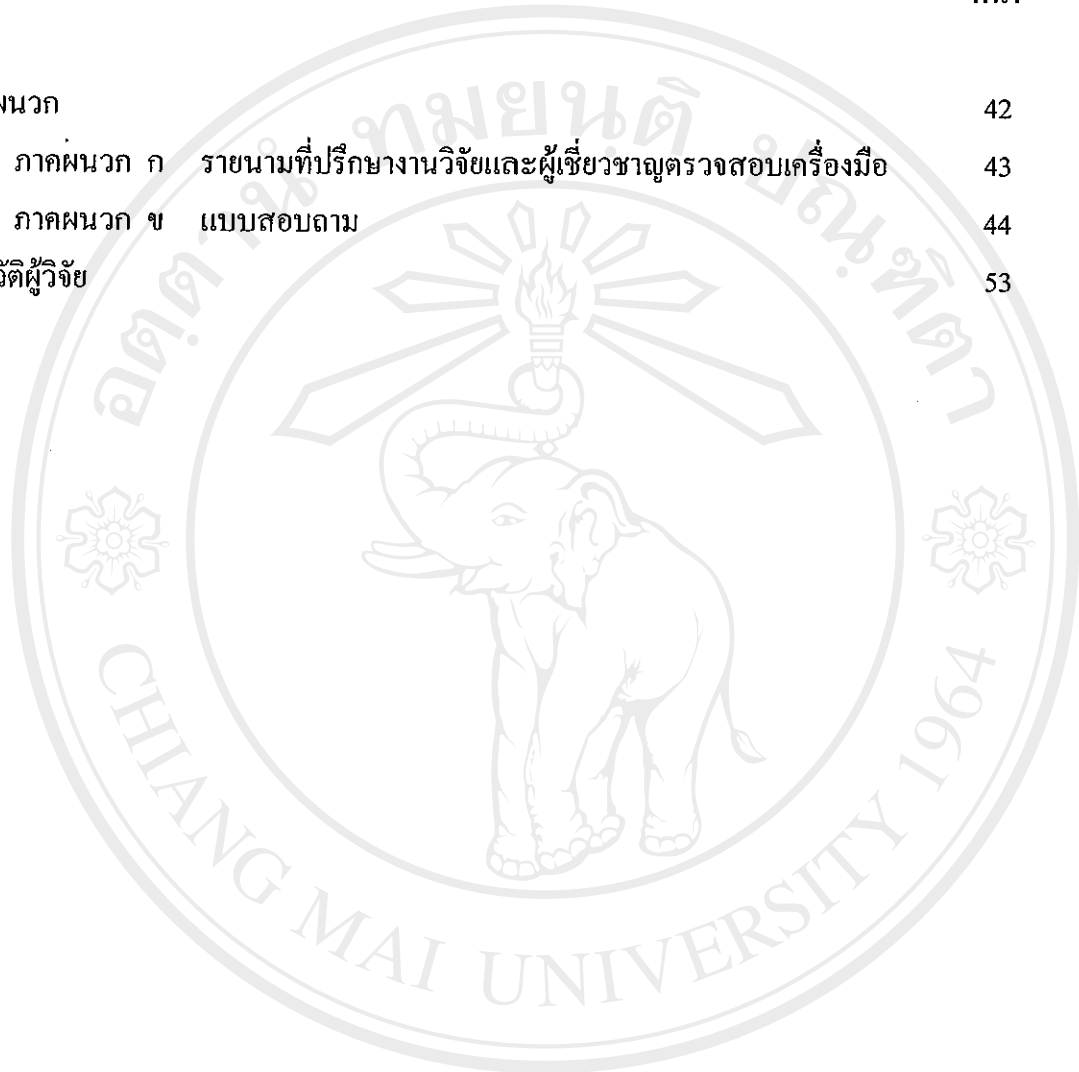
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
การกำหนดกลุ่มประชากร	20
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การสร้างเครื่องมือ	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	22
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก	43
ภาคผนวก ข	44
ประวัติผู้วิจัย	53



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ ด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน	26
3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์	28
4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ ด้านอาคารสถานที่	29
5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ	31

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข เกื้อหนุนต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งด้าน เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคมและวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาบุคคลให้ เป็นผู้แสวงหาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีความสามารถในการพัฒนาตนเองและส่งเสริม ความเจริญก้าวหน้าของสังคมและประเทศชาติ ปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมและอยู่ร่วมกับ สังคมได้อย่างปกติสุข การศึกษาเป็นสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง การศึกษาไม่ควรจะพัฒนาเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ควร จะพัฒนาให้ไปสู่เป้าหมายสูงสุดของชีวิต เพราะการศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ช่วยให้เราสามารถทำอะไรได้นอกเหนือจากธรรมชาติหรือที่เป็นสัญชาตญาณ สิ่งที่ได้จะเป็น พื้นฐานของการพัฒนาของคนให้ไปได้ตลอดชีวิต การศึกษาของไทยมีหลายระดับและเป็น กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมทั้งสิ้น โดยเฉพาะการศึกษา ขั้นอุดมศึกษาน่าจะเป็นไปตามศักยภาพเพื่อให้ผู้เรียนสามารถประกอบอาชีพและทำประโยชน์ แก่สังคมหรือว่าอยู่ได้อย่างมีความสุข (สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2538)

เช่นเดียวกับจุดมุ่งหมายหลักของการจัดหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพศึกษาศาสตร์ คือการผลิตครูให้มีความรู้และทักษะความสามารถในวิชาชีพครู เพื่อทำหน้าที่ครูผู้สอนหรือ บุคลากรทางการศึกษาจัดการศึกษาในสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้บทบาทสำคัญของศึกษาศาสตร์ จึงเกี่ยวข้องข้องกับการสร้างและพัฒนาคุณลักษณะที่ดี มีสมรรถภาพให้แก่บัณฑิต นักศึกษา ที่เป็น ผลผลิตของศึกษาศาสตร์ (พัฒนา จันทนา, 2545 หน้า 1)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาหนึ่ง ซึ่งมีหน้าที่ ในการผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การผลิตบัณฑิตทางการ ศึกษาที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านวิชาการและการสอน เพื่อให้ไปทำหน้าที่ครูผู้สอนใน ระดับโรงเรียน (หน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, 2543) ปัจจุบันคณะศึกษาศาสตร์ได้จัด การศึกษาวิชาชีพครูระดับปริญญาตรีเป็น 2 หลักสูตร คือหลักสูตร 4 ปี และหลักสูตร 5 ปี โดยทั้ง 2 หลักสูตร ได้กำหนดให้นักศึกษาต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะความสามารถ



ทั้งในส่วนของเนื้อหาวิชาการที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและวิชาชีพครู โดยนักศึกษาต้องเรียนรู้และประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ด้วยเหตุนี้จึงมีระเบียบกำหนดให้นักศึกษาต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานการณ์จริงด้วย

ภาควิชามัธยมศึกษาเป็นภาควิชาหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่และรับผิดชอบด้านการเรียนการสอนเพื่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูให้แก่นักศึกษาในทุกสาขาวิชาเอก ได้แก่ สาขาวิชาสังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส โดยก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ภาควิชาได้กำหนดให้นักศึกษาต้องฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องกับความเป็นครูด้วยการจัดทำโครงการสอนแบบจุดภาคขึ้น และได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 ตลอดระยะเวลา 8 ปีการศึกษา ยังไม่ปรากฏการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาเอกทั้ง 6 สาขาวิชา ว่ามีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการสอนแบบจุดภาค ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้ร่วมดำเนินงานในโครงการสอนแบบจุดภาคจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการสอนแบบจุดภาค ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของโครงการสอนแบบจุดภาค และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของคณะ สอดคล้องกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุดภาค
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุดภาค

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอก 5 สาขาวิชา ได้แก่ วิชาสังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 38 คน

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาคในด้าน 1. เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน 2. วัสดุอุปกรณ์และวัสดุทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน 3. สถานที่ 4. บุคลากรผู้ให้บริการ 5. อื่น ๆ

### คำนิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวกของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการตามโครงการสอนแบบจุดภาค

**นักศึกษา** หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในสาขาวิชาเอก 5 สาขาวิชา ได้แก่ นักศึกษาวิชาเอก สังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 38 คน

**การจัดบริการ** หมายถึง การจัดบริการให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในกระบวนวิชาการสอนแบบจุดภาค

**โครงการสอนแบบจุดภาค** หมายถึง โครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งให้การศึกษา การฝึก และการพัฒนาทักษะการสอนที่จำเป็นสำหรับครู เป็นโครงการที่จัดให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกทักษะประสบการณ์การสอนในสถานการณ์จำลองที่มีทั้งผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งนักศึกษาต้องผ่านโครงการในกระบวนวิชานี้ก่อนจึงจะทำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูในโรงเรียนได้

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของโครงการสอนแบบจุดภาคต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุลภาค ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ
  - 1.2 ความหมายและความเป็นมาของการสอนแบบจุลภาค
  - 1.3 การดำเนินการสอนแบบจุลภาค
  - 1.4 การประเมินผลการสอนแบบจุลภาค
  - 1.5 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบจุลภาค
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานจะช่วยให้คนมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีผู้ให้ความสนใจและให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของคำว่า

พึง หมายความว่า ควร

พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ

พอ หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ

พึงพอใจ หมายความว่า ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 5) กล่าวว่า เมื่อบุคคลในองค์การทำงานด้วยความพอใจ จะเป็นผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในที่สุด

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2539 : 98) กล่าวว่า ความพอใจในงาน เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการ ประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่งที่ทำขึ้นด้วยตัวของเขาเองและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ปัจจุบันหรืออดีต

สเตร้า และ เซเลส (Strause & Sayles, 1960, p 119-121) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นภาวะของอารมณ์ทางบวก หรือเป็นความรู้สึกพึงพอใจในงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนี้ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อันเป็นผลประโยชน์ที่ ได้รับจากการปฏิบัติงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมี ความสุข

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966, p. 254-255) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์ประกอบของงานโดยรวม ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับงาน ทั้งหมด ไม่ใช่สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ตามสภาพความเป็นจริงของงาน เช่น รู้สึกว่า ได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง รู้สึกว่าได้รับความเท่าเทียมและมีโอกาส ในความก้าวหน้า

Milton and Naylor (1968 : 192) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของ ทศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ

จากความหมายและแนวคิดข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ บุคคลพร้อมที่จะรับผิดชอบงานให้ประสบผลสำเร็จและเกิดภาคภูมิใจ

### การวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะ เกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับ ระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความ พึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ ขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่

กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

#### การสอนแบบจุลภาค

##### ความหมายของการสอนแบบจุลภาค

การสอนจุลภาค หมายถึง การสอนที่ผู้สอนสอนแก่ผู้เรียนกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 4-5 คน โดยใช้เวลาสอนสั้น ประมาณ 5-10 นาที ระหว่างการสอนจะบันทึกภาพการสอนลงในเทปโทรทัศน์ เมื่อสอนเสร็จผู้สอนจะได้ชมการสอนของตนเอง ซึ่งจะเป็นการประเมินผลการสอนของตนเองร่วมกับอาจารย์ที่เทศก์ เมื่อได้วิจารณ์ข้อดีข้อเสียแล้วผู้สอนก็จะปรับปรุงแนวการสอนของตนและทำการสอนใหม่อีกครั้ง (พัฒนา จันทนา และ ต่อพงศ์ วรรณวาทิ, 2545 หน้า 15)

##### ความเป็นมาของการสอนแบบจุลภาค

สุมานิน รุ่งเรืองธรรม (สุมานิน, 2540) กล่าวถึง การสอนแบบจุลภาคว่า คิวอัล แอลเลน (Dwight Allen) และเฟรเดอริก เจ แมค โคนเนล (Frederick J. Mc. Conald) แห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ได้ริเริ่มขึ้นในห้องเรียน ปี ค.ศ.1963 สำหรับเตรียมนิสิตออกไปเป็นครูฝึกหัด (Interns) โดยพยายามหาวิธีที่จะสอนเรื่องเกี่ยวกับทักษะการสอนโดยไม่ใช้วิธีที่เคยใช้ ซึ่งส่วนมากเป็นการบรรยาย หรือการสังเกตการณ์สอน ผลที่สุดก็ได้คิดวิธีการสอนแบบจุลภาคนี้นี้ขึ้นเพื่อช่วยให้นิสิตได้มีโอกาสฝึกทักษะการสอนจริงๆ ทั้งสภาพการสอนก็ไม่น่ากลัว เพราะนิสิตผู้สอนจะทดลองสอนผู้เรียนเพียง 4-5 คนเท่านั้น มิได้เผชิญกับผู้เรียนทั้งชั้น



ทั้งนี้เมื่อสอนจบบทเรียนสั้น ๆ เสร็จแล้ว อาจารย์นิเทศก็จะให้คำแนะนำวิจารณ์ทันที ซึ่งการสอนในห้องเรียนตามปกติ กว่าที่อาจารย์นิเทศจะพบนักศึกษาและให้คำแนะนำวิจารณ์ก็มักจะหลังเวลาที่สอนแล้วหลายวัน การที่นิสิตได้ข้อมูลย้อนกลับหรือรู้ผลการสอนของตนทันทีจะช่วยในการเรียนรู้มากกว่าการที่ทิ้งช่วงระยะเวลาการรู้ผลออกไปนาน ๆ

ต่อมาแอลเลน และคณะได้นำเทคโนโลยีโทรทัศนส์เข้ามาใช้ในการสอนจุลภาคและปรับปรุงวิธีการเพิ่มขึ้น ตลอดจนได้วิเคราะห์หาทักษะการสอนต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ฝึก

### **การดำเนินการสอนแบบจุลภาคของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

การสอนแบบจุลภาค จัดเป็นกระบวนการวิชาหนึ่งซึ่งภาควิชามัธยมศึกษาได้พัฒนารูปแบบขึ้นและจัดดำเนินการในลักษณะของโครงการ โดยใช้ชื่อว่า “โครงการสอนแบบจุลภาค” โครงการนี้เริ่มมีการจัดการเรียนการสอนมาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2540 โดยตัวแทนซึ่งเป็นคณาจารย์จากสาขาวิชาต่าง ๆ ของภาควิชามัธยมศึกษาเป็นคณะกรรมการดำเนินการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน

ลักษณะของการสอนแบบจุลภาค เป็นกระบวนการวิชาที่มุ่งให้การศึกษา การฝึกและการพัฒนาทักษะการสอนที่จำเป็นสำหรับครู เช่น ทักษะการสร้างความคุ้นเคย ทักษะการสร้างความสนใจ ทักษะการใช้คำถาม และทักษะการอธิบาย เป็นต้น โดยนักศึกษาจะทำการสอนแบบจุลภาค ซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกทักษะการสอนในสภาพจำลอง ขณะฝึกจะได้รับการบันทึกเทปวีดิทัศน์โดยอาจารย์นิเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการนิเทศต่อไป นักศึกษาต้องผ่านกระบวนการสอนสำหรับวิชาเอกของตนก่อน จึงจะเรียนกระบวนการวิชานี้ได้ และนักศึกษาต้องผ่านกระบวนการวิชานี้ก่อนจึงจะฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้

#### **วัตถุประสงค์การสอนแบบจุลภาค**

เพื่อให้นักศึกษาสามารถ

1. บูรณาการความรู้ในวิชาชีพศึกษาศาสตร์และวิธีการสอน เพื่อนำไปวางแผนการสอนได้อย่างมีระบบ
2. ฝึกและพัฒนาทักษะการสอนแบบเข้ม และทักษะการสื่อสารในชั้นเรียนทั้งด้านการใช้วาจาและกิริยาท่าทาง
3. ประเมินการสอนของตนเองและผู้อื่น พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับจากการสังเกตการสอน

4. นำประสบการณ์จากการฝึกการสอนแบบจุลภาคไปพัฒนารูปแบบการสอนที่เหมาะสมตามศักยภาพและบุคลิกภาพของตน

5. วิเคราะห์บทบาทและภาระหน้าที่ของครู และพัฒนาความพร้อมในด้านการสอนก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงในโรงเรียน

กระบวนการวิชาการสอนแบบจุลภาค ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 ส่วนคือ

1. การฟังบรรยายร่วม นักศึกษาทุกสาขาวิชาจะเข้าฟังการบรรยายในวันอังคาร เวลา 11.00-12.00 น. ที่ห้องประชุม 30 ปี ศึกษาศาสตร์ ทุกสัปดาห์ โดยในแต่ละคาบจะมีการบรรยายจากผู้สอน ตามหัวข้อที่กำหนดในแต่ละสัปดาห์ นักศึกษาจะต้องเข้าฟังการบรรยายทุกครั้ง ทุกคาบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบรรยายเกี่ยวกับทักษะต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องทำการสอนเพื่อบัณฑิตวิดิทัศน์ หากไม่เข้าร่วมฟังการบรรยายในคาบที่มีการบรรยายเกี่ยวกับทักษะการสอน โดยปราศจากเหตุผลอันสมควรแล้ว นักศึกษาจะไม่ได้รับอนุญาตให้สอนทักษะนั้น

2. การทำกิจกรรมเสริมความเข้าใจเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา นักศึกษาจะแยกเข้ากลุ่มตามสาขาวิชาเอกของตนในวันศุกร์ เวลา 11.00-12.00 น. เพื่อทำกิจกรรมเสริมความเข้าใจและมุ่งเน้นลักษณะเฉพาะของแต่ละวิชามากขึ้น โดยมีอาจารย์ประจำสาขาวิชาเป็นผู้จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับหัวข้อของการบรรยายที่นักศึกษาได้ฟังในวันอังคาร

3. การฝึกปฏิบัติการสอนในห้องถ่ายวิดิทัศน์ หรือห้องปฏิบัติการสอนแบบจุลภาค นักศึกษาแต่ละคนจะอยู่ภายใต้การดูแล และให้คำปรึกษาจากอาจารย์นิเทศก์ อาจารย์นิเทศก์ และนักศึกษาต้องพบกันก่อนวันสอนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน เพื่อพูดคุยถึงบทเรียนที่นักศึกษาเตรียมสอน ดังนั้นก่อนพบอาจารย์นิเทศก์นักศึกษาต้องกรอกแบบบันทึกการเตรียมสอน และเขียนแผนการสอนให้เรียบร้อยแล้วจึงเข้าพบอาจารย์นิเทศก์ตามวัน เวลาที่ตกลงกันได้ การเข้าพบครั้งนี้เรียกว่า Pre-conference (ใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้นักศึกษาได้เล่าถึงบทเรียนที่เตรียมมา กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนเพื่อจะพัฒนาการสอนของตน ซึ่งข้อตกลงเหล่านี้จะช่วยให้อาจารย์นิเทศก์ได้เข้าใจบทเรียน และสามารถดำเนินการนิเทศให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของนักศึกษา หากนักศึกษาไม่เตรียมแผนการสอนและกรอกแบบบันทึกการเตรียมสอนมาพบอาจารย์ในขั้น Pre-conference นักศึกษาจะไม่มี Pre-conference และจะไม่ได้รับอนุญาตให้สอนและบันทึกวิดิทัศน์ในครั้งนั้น

ในขณะที่นักศึกษาสอนบทเรียน อาจารย์นิเทศก์จะบันทึกวิดิทัศน์ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของนักศึกษาลงในแบบสังเกตการสอน เมื่อนักศึกษาสอนเสร็จ นักศึกษาผู้สอนจะต้องกรอกแบบประเมินตนเอง ในขณะที่นักศึกษาผู้เรียนจะต้องกรอกแบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียน โดยใช้เวลาประมาณ 10 นาที จากนั้นนักศึกษาผู้สอนและ

อาจารย์นิเทศก์จะดูวีดิทัศน์บทเรียนทันที หน้าที่ของอาจารย์นิเทศก์ คือพยายามช่วยให้ นักศึกษาผู้สอนได้คิดถึงพฤติกรรมการสอนของตน โดยนักศึกษาผู้สอนจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจาก 3 แหล่ง คือ จากการดูวีดิทัศน์ จากแบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียน และจากแบบสังเกตการสอนจากอาจารย์นิเทศก์ ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาผู้สอนประเมินการสอนของตนได้อย่างสมเหตุสมผล ขั้นตอนนี้คือ Post-conference ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที หลังจาก Post-conference แล้ว นักศึกษาผู้สอนต้องกลับเข้าห้องเรียน เพื่อเป็นผู้เรียนให้ นักศึกษาผู้สอนคนอื่นต่อไป

### การประเมินผลการสอนแบบจุลภาค

การสอนแบบจุลภาคไม่มีการสอบวัดผล แต่จะประเมินผลจากผลงานต่าง ๆ ของ นักศึกษาดังนี้

#### 1. การวางแผนการจัดบทเรียนแบบจุลภาค (Unit Plan) 10 %

ก่อนเริ่มกระบวนการสอน ทักษะทั้ง 5 ทักษะ นักศึกษาต้องวางแผนในหัวข้อต่าง ๆ สำหรับการสอนทั้ง 5 ครั้ง และส่งให้อาจารย์นิเทศก์เพื่อรับการตรวจ

#### 2. การสอนทักษะและบันทึกวีดิทัศน์ 5 ครั้ง 50 % (ครั้งละ 10 %)

##### 2.1 เข้าฟังการบรรยายทักษะการสอน

2.2 ส่งแบบบันทึกการเตรียมสอนและแผนการสอนเมื่อพบอาจารย์นิเทศก์ ในชั้น Pre-conference (หากนักศึกษาเตรียมตัวไม่พร้อมที่จะ Pre-conference นักศึกษาจะต้องถูกตัดคะแนน)

##### 2.3 เข้าทำการสอนเพื่อบันทึกวีดิทัศน์และดูวีดิทัศน์ในชั้น Post-conference

การประเมินแต่ละครั้งนั้น ไม่ได้พิจารณาคุณภาพของบทเรียนหรือการสอน อย่างไรก็ตามเมื่อนักศึกษาได้ผ่านขั้นตอนในการฝึกปฏิบัติการสอนจุลภาคดังกล่าวแล้ว ครบถ้วนก็จะได้รับคะแนนเต็ม

#### 3. การเข้าชั้นเรียน 10 %

##### 3.1 นักศึกษาเข้าฟังการบรรยายทุกครั้งทุกคาบ

3.2 ในช่วงของการฝึกปฏิบัติการสอนของแต่ละทักษะ นักศึกษาที่ไม่ได้เป็นผู้สอนจะต้องเข้าชั้นเรียน เพื่อทำหน้าที่เป็นนักเรียน และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอน

หากเข้าชั้นเรียนครบตามกำหนดจะได้รับคะแนนเต็ม 10 %

#### 4. การตรวจประเมินคุณภาพการสอนจากวีดิทัศน์ 10 %

หลังจากการฝึกปฏิบัติการสอนครบทักษะทั้ง 5 ทักษะ



นักศึกษาจะต้องพิจารณาเลือกวิดิทัศน์การฝึกปฏิบัติทักษะใดทักษะหนึ่ง ตั้งแต่ทักษะที่ 1-5 โดยเลือกวิดิทัศน์ทักษะที่นักศึกษาเห็นว่าตนปฏิบัติได้ดีที่สุด เพื่อส่งให้อาจารย์ประจำสายวิชา (ไม่ใช่อาจารย์นิเทศก์ของนักศึกษาผู้นั้น) ตรวจสอบประเมินผล 10 %

#### 5. การประเมินจากกิจกรรมพิเศษของสายวิชา 20 %

ประเมินโดยพิจารณาจากการร่วมทำกิจกรรมที่สายวิชากำหนดให้นักศึกษาปฏิบัติ หลังจากการฟังบรรยาย เช่น กิจกรรมการอภิปราย การทดสอบย่อย การเขียนตอบใบงาน เป็นต้น โดยสายวิชาจะเป็นผู้กำหนดชนิดของกิจกรรมและคะแนนของแต่ละกิจกรรมเอง

นักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้ฝึกทักษะการสอนแบบต่าง ๆ รวม 5 ครั้งดังนี้

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1. ทักษะการสร้างความคุ้นเคย               | ใช้เวลาสอน 15 นาที |
| 2. ทักษะการสร้างความสนใจ                  | ใช้เวลาสอน 10 นาที |
| 3. ทักษะการใช้คำถาม                       | ใช้เวลาสอน 15 นาที |
| 4. ทักษะการอธิบายและสรุปบทเรียน           | ใช้เวลาสอน 20 นาที |
| 5. ทักษะบูรณาการ/การจัดกิจกรรมในชั้นเรียน | ใช้เวลาสอน 20 นาที |

จะเห็นว่าในการสอนแต่ละครั้งจะเป็นเพียงการฝึกทักษะการสอน แต่ไม่ใช่การสอนบทเรียน นักศึกษาต้องเรียนรู้และฝึกทักษะเหล่านี้ให้ชำนาญ เพื่อจะสามารถนำมาบูรณาการประกอบการสอนบทเรียนให้มีประสิทธิภาพ และเนื่องจากเวลาที่สอนในแต่ละครั้งก็ไม่มากนัก เมื่อรวมแล้วได้ 80 นาทีเท่านั้น

#### บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบจุดภาค

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบจุดภาค ได้แก่ อาจารย์ผู้บรรยาย อาจารย์นิเทศก์ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อาจารย์ผู้บรรยาย จะทำหน้าที่บรรยายทักษะการสอนที่จำเป็นสำหรับครู เช่น ทักษะการสร้างความคุ้นเคย ทักษะการสร้างความสนใจ ทักษะการใช้คำถาม และทักษะการอธิบาย

อาจารย์นิเทศก์ จะทำหน้าที่บันทึกวิดิทัศน์ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของนักศึกษา โดยพยายามช่วยให้นักศึกษาผู้สอนได้คิดถึงพฤติกรรมสอนของตน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะทำหน้าที่บริการ ตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสาร การบริการด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ตลอดจนงานบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพอจะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่ที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพและความสำเร็จของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยระดับอำเภอ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการสัมภาษณ์ ประชากรได้จากผู้ที่มาติดต่องานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมือง และสำนักงานที่ดินอำเภอเมือง จำนวน 160 ราย ได้สัมภาษณ์ผู้เป็นหัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน เพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานทั้งสี่หน่วยงาน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ภูมิลำเนา ขอบข่ายที่ล้ำสมัย

การสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นว่าหน่วยราชการได้ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ขอบข่าย ที่ล้ำสมัย ให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ เช่น การจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ไปยังหมู่บ้านที่ห่างไกลเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ได้ขอให้หน่วยงานส่วนกลางพิจารณาให้การสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สมดังภารกิจของกระทรวงมหาดไทยที่ว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”

เจษฎา จรุงจรรยาพันธ์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดสภาพแวดล้อม ตามความต้องการของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดลิน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและ แนวทางการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดลิน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักศึกษาวิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดลิน) จำนวน 360 คน ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามระดับชั้นการศึกษา คือ ปว.ช. ปว.ส. และปริญญาตรี เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นได้จัดให้มีการประชุมและเสนอผลการวิเคราะห์อย่างสรุป ร่วมกับกรรมการสโมสรนักศึกษาจำนวน 6 คน มีการบันทึกการประชุม นำผลมาวิเคราะห์ สรุปพร้อมประเด็น และเสนอผลโดยการบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาต้องการให้มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก อาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อยู่ในระดับมากเกือบทุกเรื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความต้องการในระดับมากในเรื่อง จำนวนและ คุณภาพของครุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ห้องให้คำปรึกษา ความทันสมัยของหนังสือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ โต๊ะ เก้าอี้ ช่างเก็บของ ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม บริเวณที่นั่งรับประทานอาหาร การป้องกันมลพิษด้านต่าง ๆ เช่น ควัน เสียง ผู้คนละออง หลังคา กันแดด กันฝน ทางเดิน พื้นที่จอดรถ พื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ อุปกรณ์ เครื่องมือการออกกำลังกาย ด้านการจัดการขยะมูลฝอย ให้เพิ่มเติมจำนวนที่รองรับขยะ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้เพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะ สำหรับในด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ให้กำหนดเขตการก่อสร้างเพื่อป้องกันอันตรายและเสียงรบกวนการเรียนการสอน

ฉิรนุช จงอารี (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากร คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รหัส 43 จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า และคำถาม ปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ การบริการของ หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ การบริการของสำนักงานภาควิชา/สาขาวิชา การบริการของ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา การบริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ และการบริการด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ สื่อการสอน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาในการบริการการศึกษา พบว่า หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการส่วนใหญ่วางการประชาสัมพันธ์และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา สำนักงานภาควิชา/สาขาวิชานั้น นักศึกษาภาคพิเศษไม่มีโอกาสพบเจ้าหน้าที่ของภาควิชา และเจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นระบบ นอกจากนั้นการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและมักชำรุดเป็นประจำ การซ่อมแซมล่าช้า และปัญหาในการบริการของห้องสมุดคณะ คือส่วนใหญ่หนังสือเก่า เนื้อหาล้าสมัย จัดไม่เป็นหมวดหมู่และมีจำนวนน้อยมาก ปัญหาสุดท้ายคือสภาพห้องเรียนคับแคบ ไม่สะอาด เก้าอี้สภาพไม่สมบูรณ์ และอุปกรณ์การเรียนการสอนไม่เพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานไม่ค่อยได้

ข้อเสนอแนะในการบริการการศึกษา พบว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานทั้งในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ และสำนักงานภาควิชา/สาขาวิชา ควรมาให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ตลอดทั้งวัน ควรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎเกณฑ์ ทำงานให้เป็นระบบ พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ควรมีการจัดสัมมนาเชิงวิชาการและแสดงผลงานวิจัยใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และในสำนักงานภาควิชา ควรมีหนังสือตำรา และสื่อทัศนูปกรณ์ ตลอดจนตัวอย่างโครงร่างวิทยานิพนธ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ สำหรับการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา ควรมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ รวดเร็ว ควรมีการจัดอบรมแนะนำผู้ให้บริการ และควรเข้มงวดกับการลงเวลาของใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนขยายเวลาในการให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ส่วนการบริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ควรมีการจัดซื้อหนังสือใหม่ทั้งภาษาไทยและอังกฤษที่มีเนื้อหาทันสมัย และหลากหลายสาขาวิชา ควรมีการปรับขยายพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ ควรมีการจัดบอร์ดแนะนำความรู้ใหม่ๆ นอกจากนี้ควรมีกฎห้ามนักศึกษาเปิดโทรศัพท์มือถือและเพจเจอร์ในห้องสมุด ท้ายสุดห้องเรียนควรเป็นห้องเรียนที่มีสภาพดี บรรยากาศผ่อนคลาย กว้างขวาง ไม่แออัด มีความสะอาด อีกทั้งโต๊ะเก้าอี้ควรอยู่ในสภาพดี ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอนควรครบครัน และอยู่ในสภาพใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ว่าที่ร้อยตรีประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดิน



จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง และเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง รวม 370 คน และจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง รวม 7 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกำหนดในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชนผู้มาขอรับบริการ การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

พัฒนา จันทนา และ ต่อพงศ์ วรรณวาทิ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการจัดการเรียนการสอนตามโครงการสอนแบบจุลภาค ภาควิชามัชฌมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดการเรียนการสอนตามโครงการสอนแบบจุลภาคด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และทักษะการสอน การดำเนินการจัดการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติทักษะการสอนและการประเมินผลการสอน ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชา 058409 : การสอนจุลภาค ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 58 คน และอาจารย์ผู้สอน จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา 1 ฉบับ และอาจารย์

ผู้สอน 1 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาและอาจารย์ประเมินสอดคล้องกันดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และทักษะการสอนจุดภาค วัตถุประสงค์กำหนดได้ชัดเจน ครอบคลุมในด้านพุทธิพิสัย และทักษะพิสัย มีความสอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์กับทักษะการสอนต่าง ๆ มาก ในส่วนทักษะการสอนกำหนดได้เหมาะสมมาก ทั้งทักษะสำหรับฝึกปฏิบัติการสอน และทักษะสำหรับเสริมความรู้

2. การดำเนินการจัดการเรียนการสอน ดำเนินการได้เหมาะสมมาก คือ การกำหนดให้นักศึกษาผ่านการเรียนกระบวนการเรียนการสอนก่อนการเรียนกระบวนการเรียนการสอน จุดภาค การจัดการเรียนการสอนที่ประกอบด้วย การบรรยาย การประชุมกลุ่มย่อยและการฝึกปฏิบัติทักษะการสอน การจัดกิจกรรมพิเศษหลังการบรรยาย การให้นักศึกษาต้องฟังการบรรยายทักษะการสอน ต้องพบอาจารย์นิเทศก์ก่อนฝึกปฏิบัติทักษะการสอน ต้องกรอกแบบบันทึกการเตรียมสอนและแผนการสอน ต้องประเมินตนเองหลังการฝึกปฏิบัติทักษะการสอน ต้องทำหน้าที่นักเรียนและกรอกแบบข้อมูลย้อนกลับ ให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ พร้อมคู่มือทัศน์และพูดคุยเพื่อประเมินผลการสอนกับอาจารย์นิเทศก์ การปฏิบัติเกี่ยวกับการ Pre-conference และ Post-conference อาจารย์นิเทศก์จะปฏิบัติมากทุกวิธี และวิธีการนิเทศที่อาจารย์ใช้มากคือ การร่วมมือกันแก้ปัญหา นอกจากนี้แบบบันทึกทักษะการสอน สถานที่และวัสดุอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสมมาก

3. การฝึกปฏิบัติทักษะการสอน มีความเหมาะสมและให้ประโยชน์มาก ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาโดยการ Pre-conference ก่อนฝึกปฏิบัติทักษะการสอน การจับเวลาและเตือนเวลาในขณะที่ฝึกปฏิบัติทักษะการสอน ขณะฝึกปฏิบัติทักษะการสอน อาจารย์นิเทศก์จะทำหน้าที่ทั้งสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการสอน บันทึกวีดิทัศน์และจับเวลา การประเมินตนเองหลังการฝึกปฏิบัติทักษะการสอนสิ้นสุด และการ Post-conference กับอาจารย์นิเทศก์หลังการฝึกปฏิบัติทักษะการสอน เป็นต้น

4. การประเมินผลการสอน กำหนดเกณฑ์การประเมินงานและวิธีการประเมินผล การสอนจุดภาคได้เหมาะสมมาก ได้แก่ การประเมินจะประเมินจากผลงานต่าง ๆ ที่นักศึกษาปฏิบัติโดยไม่มี การสอบ การประเมินจากการฝึกทักษะการสอนและการบันทึกวีดิทัศน์ การประเมินโดยให้ลำดับชั้นผลการเรียนเป็น A B+ B C+ C D+ D และ F และให้ อาจารย์นิเทศก์ในสายวิชานั้น ๆ เป็นผู้ประเมิน การประเมินที่กำหนดให้นักศึกษาเลือก เทปวีดิทัศน์เพื่อรับการตรวจให้คะแนน การประเมินการจัดกิจกรรมพิเศษ 20 % ซึ่งให้แต่ละสาขาวิชากำหนดน้ำหนักคะแนนและกิจกรรมเอง

ทนายทอง วรณพิศิษฐ และ ปภาดา กันทะอินทร์ (2546) ได้การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 288 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

ด้านการลงทะเบียนหลังกำหนด พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษามาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อส่วนรายการที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

ด้านการขอเปลี่ยนแปลงตอนกระบวนวิชา พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อและควรให้คำปรึกษา แนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการเพิ่ม ตอนกระบวนวิชาหลังกำหนด พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

ด้านการขอรับอักษร I, P พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้ คือ การให้คำปรึกษา แนะนำจากเจ้าหน้าที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

ด้านการลาพักการเรียน พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนรายการที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

ด้านการย้ายสาขาวิชา/ย้ายคณะ พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านให้คำแนะนำนักศึกษาที่ต้องการย้ายสาขาวิชา/คณะ และการตรวจสอบนักศึกษาที่มีสิทธิ์ย้ายสาขาวิชา/คณะ ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ มีประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบ โดยทั่วไป

ด้านการขอหนังสือรับรอง พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อ

ด้านการให้เหรียญรางวัลแก่ผู้เรียนดี พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ การแจ้งให้นักศึกษาทราบเป็นรายบุคคล

ด้านการรายงานตัวนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ส่วนรายการที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่น คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

ส่วน ปิยาภรณ์ ณ เชียงใหม่ และ วัชรินทร์ ไชยเวช (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานคลังและพัสดุ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานคลังและพัสดุคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของงานคลังและพัสดุ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยพัสดุและยานพาหนะด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ



หน่วยการเงินและบัญชี โดยเฉลี่ยด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สรุปโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของงานคลังและพัสดุ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ต่อมา ฟ้ามุ่ย สุกัณศีล (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะสังคมศาสตร์ รวมทั้งทำการรวบรวมข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขานุการ คณะสังคมศาสตร์ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการของงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ และโดยภาพรวมของสำนักงานเลขานุการ

ในขณะที่ นลินี นุชย์จิตะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบความพึงพอใจให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปรียบเทียบระดับการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่องานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 3 หน่วย และในแต่ละด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อหน่วยบริหารและธุรการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อหน่วยการเงินและพัสดุ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก ส่วนด้านสภาพการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อหน่วยทะเบียนและประมวลผล ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อการให้บริการของงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 3 หน่วย พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001 ทั้ง 3 ด้าน โดยผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์และนักเรียน

ส่วนการเปรียบเทียบระดับการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ด้านลักษณะของงาน พบว่า ระดับการให้บริการและระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง มีความแตกต่างกัน โดยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับการให้บริการทั้ง 3 หน่วย

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นการวิจัยความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการของบุคคลในหลายกลุ่ม อาทิ นักเรียน นักศึกษา ประชาชน โดยศึกษาการให้บริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ โดยเฉพาะการให้บริการด้านอาคารสถานที่ สื่อ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง-มาก ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ เป็นนักศึกษาคสาขาควิชาเอก 5 สาขาควิชา ได้แก่ วิชาสังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 38 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาควิจัยครั้งนี้ คคือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ สอบถามเกี่ยวกับเพศ สาขาควิชา กระบวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน  
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาคต่อการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุลภาค เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งสอบถามในด้านต่อไปนี้

- |   |              |
|---|--------------|
| 2.1 เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน         | จำนวน 11 ข้อ |
| 2.2 วัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์            | จำนวน 9 ข้อ  |
| 2.3 อาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน | จำนวน 10 ข้อ |
| 2.4 บุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ        | จำนวน 9 ข้อ  |

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในด้านการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุลภาค โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นใน 4 ด้าน

### 3. การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนแบบจุลภาคและงานบริการทางวิชาการ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและตำรา
3. สร้างแบบสอบถามตามแนวคิดที่ศึกษาได้ตามข้อ 1 และ 2
4. นำแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาไปให้ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบและขอคำแนะนำ แล้วนำมาปรับแก้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา และความสอดคล้องของคำถาม
6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขครั้งสุดท้ายไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม แจกนักศึกษา 5 สาขาวิชา สังกัดภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามวัน เวลา โดยขอความร่วมมือและฝากแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ผู้สอน ซึ่งดำเนินการระหว่างวันที่ 24 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 11 สิงหาคม 2549
3. แบบสอบถามส่งไปทั้งหมด 38 ฉบับ ได้รับคืนเต็มจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดบริการในด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน วัสดุอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์ อาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน บุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่นๆ โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในด้านการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุดภาค โดยการเรียงเรียงความถี่และจัดลำดับความสำคัญมากน้อย ตามลำดับ

การกำหนดค่าคะแนนของข้อมูล แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

3	หมายถึง	มาก
2	หมายถึง	ปานกลาง
1	หมายถึง	น้อย

ส่วนการกำหนดค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาได้ปรับเกณฑ์ของบุญส่ง นิลแก้ว (บุญส่ง, 2539 หน้า 146) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของโครงการสอนแบบ  
จุดภาคในด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์  
ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน  
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอน ดังตารางที่ 2-5

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการในโครงการสอนแบบจุดภาค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาที่เป็นกลุ่มประชากร คือ นักศึกษา 5 สาขาวิชา ได้แก่ วิชาสังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 38 คน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สาขาวิชา ภาระงานวิชาในสาขาวิชาเอกที่ลงทะเบียนเรียน ภาระงานวิชาของคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ภาระงานวิชาต่างคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียน นอกเหนือจากวิชาเอก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	18	47.40
หญิง	20	52.60
<b>2. สาขาวิชา</b>		
สังคมศึกษา	12	31.60
วิทยาศาสตร์	2	5.30
คณิตศาสตร์	1	2.60
ภาษาไทย	9	23.70
ภาษาอังกฤษ	14	36.80
<b>3. ภาระงานวิชาในสาขาวิชาเอกที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1/2549</b>		
3 ภาระงานวิชา	18	47.40
4 ภาระงานวิชา	4	10.50
5 ภาระงานวิชา	4	10.50
อื่น ๆ	12	31.60



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. กระบวนวิชาของคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549</b>		
3 กระบวนวิชา	8	21.11
4 กระบวนวิชา	2	5.30
5 กระบวนวิชา	0	-
อื่น ๆ	28	73.70
<b>5. กระบวนวิชาต่างคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549</b>		
1 กระบวนวิชา	22	57.90
2 กระบวนวิชา	4	10.50
3 กระบวนวิชา	8	21.10
อื่น ๆ	4	10.50

จากตาราง 1 พบว่านักศึกษาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.60 เป็นเพศชาย ร้อยละ 47.40 เป็นนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.80 กระบวนวิชาในสาขาวิชาเอกที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1/2549 คือ 3 กระบวนวิชา คิดเป็นร้อยละ 47.4 กระบวนวิชาของคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549 คือร้อยละ 73.7 กระบวนวิชาต่างคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549 คือจำนวน 1 กระบวนวิชา คิดเป็นร้อยละ 57.9



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ ด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน

ความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดเตรียมเอกสาร	2.95	0.23	มาก
2. ความพร้อมของเอกสาร	2.87	0.34	มาก
3. ความชัดเจนของเอกสาร	2.82	0.39	มาก
4. การจัดเอกสารตามลำดับก่อนหลัง	2.71	0.46	มาก
5. ความง่ายต่อการหยิบใช้ของเอกสาร	2.71	0.52	มาก
6. ความเพียงพอแบบข้อมูลย้อนกลับจาก ผู้เรียน	2.74	0.45	มาก
7. ความเพียงพอแบบสังเกตการสอนของ อาจารย์	2.74	0.45	มาก
8. ความเพียงพอแบบประเมินตนเอง	2.74	0.50	มาก
9. ความเพียงพอแบบประเมินอาจารย์ ผู้บรรยาย ทักษะ	2.76	0.43	มาก
10. ความเพียงพอแบบประเมินกระบวนการวิชา จากนักศึกษา	2.84	0.37	มาก
11. ความเพียงพอแบบเอกสารการจัดกิจกรรม ในชั้นเรียน	2.76	0.43	มาก
รวม	2.79	0.42	มาก

จากตาราง 2 พบว่านักศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการด้านเอกสาร ประกอบการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับมาก ( $\mu = 2.79$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่านักศึกษาพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร ( $\mu = 2.95$ ) ความพร้อมของเอกสาร ( $\mu = 2.87$ ) ความเพียงพอแบบประเมินกระบวนวิชาจากนักศึกษา ( $\mu = 2.84$ ) ความชัดเจนของเอกสาร ( $\mu = 2.82$ ) ความเพียงพอแบบประเมินอาจารย์ผู้บรรยายทักษะ และความเพียงพอแบบเอกสารการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน ( $\mu = 2.76$ ) ความเพียงพอแบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียน ความเพียงพอแบบสังเกตการสอนของอาจารย์ และความเพียงพอแบบประเมินตนเอง ( $\mu = 2.74$ ) การจัดเอกสารตามลำดับก่อนหลังและ ความง่ายต่อการหยิบใช้ของเอกสาร ( $\mu = 2.71$ )

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ  
จัดบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และ โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ยืมและรับคืนกระเป๋าหนังสำหรับใส่บัตรคำ	2.26	0.72	ปานกลาง
2. กาวน้ำมันสำหรับติดกระดาน	2.69	0.47	มาก
3. ปากกาสำหรับเขียนกระดานไวท์บอร์ด	2.52	0.56	มาก
4. แปรงลบกระดานสะอาด นำใช้	2.42	0.68	ปานกลาง
5. ความปลอดภัยของปลั๊กไฟ	2.50	0.56	มาก
6. แอลกอฮอล์สำหรับลบกระดาน	1.82	0.69	ปานกลาง
7. เครื่องบันทึกเสียง	1.97	0.79	ปานกลาง
8. การทำพาวเวอร์พอยต์ในการสอน	1.76	0.68	ปานกลาง
9. การเปิดวีดีโอตัวอย่างการสอน	2.16	0.64	ปานกลาง
รวม	2.23	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์ และ โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.23$ )

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่านักศึกษาพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์ และ โสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก เกี่ยวกับการจัดบริการกาวน้ำมันสำหรับติดกระดาน ( $\mu = 2.69$ ) ปากกาสำหรับเขียนกระดานไวท์บอร์ด ( $\mu = 2.52$ ) ความปลอดภัยของปลั๊กไฟ ( $\mu = 2.50$ ) นอกจากนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการจัดบริการ แปรงลบกระดานสะอาดนำใช้ ( $\mu = 2.42$ ) การให้ยืมและรับคืนกระเป๋าหนังสำหรับใส่บัตรคำ ( $\mu = 2.26$ ) การเปิดวีดีโอตัวอย่างการสอน ( $\mu = 2.16$ ) เครื่องบันทึกเสียง ( $\mu = 1.97$ ) แอลกอฮอล์สำหรับลบกระดาน ( $\mu = 1.82$ ) การทำพาวเวอร์พอยต์ในการสอน ( $\mu = 1.76$ )

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ  
จัดบริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของห้องฝึกปฏิบัติการสอน	2.68	0.53	มาก
2. ความสะอาดและความน่าใช้ของห้องฝึก ปฏิบัติการสอน	2.74	0.50	มาก
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	2.68	0.47	มาก
4. การจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องฝึก ปฏิบัติการ สอน	2.58	0.55	มาก
5. การจัด โต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียน	2.61	0.50	มาก
6. แสงสว่างในห้องเรียน	2.39	0.64	ปานกลาง
7. เครื่องปรับอากาศ	2.58	0.50	มาก
8. ป้ายติดห้อง ป้ายแนะนำห้องปฏิบัติการสอน แบบจุลภาค	2.39	0.50	ปานกลาง
9. จำนวนห้องฝึกปฏิบัติการสอน	2.45	0.65	ปานกลาง
10. ห้องฝึกปฏิบัติ ห้องดูวีดิทัศน์	2.05	0.66	ปานกลาง
	2.52	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้  
ในการฝึกปฏิบัติการสอน โดยส่วนรวมในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.52$ ) และเมื่อพิจารณาใน  
รายละเอียดพบว่านักศึกษาพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับการจัดบริการความสะอาดและความ  
น่าใช้ของห้องฝึกปฏิบัติการสอน ( $\mu = 1.76$ ) สถานที่ตั้งของห้องฝึกปฏิบัติการสอน และ

ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ( $\mu = 2.68$ )    การจัดโต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียน  
 ( $\mu = 2.61$ )    การจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องฝึกปฏิบัติการสอน และเครื่องปรับอากาศ  
 ( $\mu = 2.58$ )    ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการจัดบริการด้านสถานที่ที่ใช้ในการ  
 ฝึกปฏิบัติการสอนในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการจัดบริการจำนวนห้องฝึกปฏิบัติการสอน  
 ( $\mu = 2.45$ )    แสงสว่างในห้องเรียนและป้ายติดห้อง    ป้ายแนะนำห้องปฏิบัติการสอนแบบ  
 จุลภาค ( $\mu = 2.39$ )



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ  
จัดบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	2.87	0.34	มาก
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	2.55	0.50	มาก
3. การเอาใจใส่งานและกิริยามารยาท	2.68	0.47	มาก
4. ความมีอัธยาศัย ความมีมนุษยสัมพันธ์	2.74	0.45	มาก
5. ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้น ในการทำงาน	2.68	0.47	มาก
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ	2.71	0.46	มาก
7. ความเต็มใจและความเป็นกันเอง	2.71	0.46	มาก
8. ความมีน้ำใจในการให้บริการ	2.74	0.45	มาก
9. การดูแลน้ำดื่ม และแก้วน้ำ สำหรับนักศึกษา	2.18	0.77	ปานกลาง
	2.65	0.49	มาก

จากตาราง 5 พบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
และด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอน ( $\mu = 2.65$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า  
นักศึกษาพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกาย ( $\mu = 2.87$ )

ความมีอัธยาศัย ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีน้ำใจในการให้บริการ ( $\mu = 2.74$ )

การเอาใจใส่งาน กิริยามารยาท ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นในการทำงาน

( $\mu = 2.68$ ) ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเต็มใจและความเป็นกันเอง ( $\mu = 2.71$ )

ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ( $\mu = 2.55$ ) ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง

คือ การดูแลน้ำดื่ม และแก้วน้ำสำหรับนักศึกษา ( $\mu = 2.18$ )

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาด้านการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค  
 ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาด้านการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค  
 ผู้วิจัยได้สรุปและเรียบเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ผลปรากฏดังนี้

#### ด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติมีดังนี้

1. เอกสารการเรียนมีราคาค่อนข้างแพง (15)
2. เนื้อหาในบางบทของเอกสารยังไม่ค่อยชัดเจนและให้รายละเอียดน้อย บางบทไม่สัมพันธ์กับเนื้อหาที่อาจารย์บรรยาย ควรจัดทำให้สอดคล้องกัน (8)
3. เอกสารค่อนข้างหนา ทำให้ไม่สะดวกในการพกพา ไม่ค่อยมีรูปภาพประกอบ (6)
4. เอกสารมีการพิมพ์คำผิดเป็นจำนวนมาก (5)
5. เนื้อหาในเอกสารบางส่วนไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เรียน (4)
6. ปกของเอกสารไม่มีคุณภาพ ชำรุดง่าย (3)

#### ด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์มีดังนี้

1. อุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย โดยเฉพาะอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (20)
2. เครื่องบันทึกวีดิทัศน์ ภาพไม่ชัดเจน ทำให้ภาพออกมาไม่ตรงกับที่ต้องการ (16)
3. บลูเทคที่ใช้สำหรับติดกระดานมีไม่เพียงพอ (10)
4. ไมโครโฟนไม่ได้คุณภาพ ทำให้เสียงเบา ไม่ชัดเจน (10)
5. โทรทัศน์ที่มีให้ใช้ ยากต่อการเคลื่อนย้าย (8)
6. ควรมีการเขียนคำแนะนำในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ (8)
7. เครื่องโปรเจกเตอร์ที่ใช้ในการบรรยายไม่ชัดเจน (8)
8. วัสดุที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เช่น ปากกาไวท์บอร์ด แปรงลบกระดาน (7)
9. ห้องบรรยายมีสื่อกระดานเพียงอย่างเดียว (6)
10. ในห้องบันทึกวีดิทัศน์มีปลั๊กไฟน้อยเกินไป (4)
11. เมื่อต้องการใช้เครื่องฉายวีดิทัศน์ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ล่วงหน้า ซึ่งบางครั้งไม่สามารถทำได้ เนื่องจากผู้ให้บริการไม่อยู่ประจำห้อง (2)



### ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ

1. ห้องฝึกปฏิบัติการสอนมีด แสงสว่างภายในห้องเรียนมีน้อย ทำให้ถ่ายภาพการฝึกปฏิบัติออกมาไม่ชัดเจน (19)
2. ห้องเรียนทั้งห้องบรรยายและห้องฝึกปฏิบัติ มีเสียงรบกวน ทำให้ขาดสมาธิ (15)
3. ห้องเรียนทุกห้องสี่ทึบ ทำให้ไม่สว่างตา (14)
4. การระบายอากาศของห้องเรียนไม่ดีเท่าที่ควร (13)
5. ขนาดของห้องคู่มือทัศนศึกษา ไม่สะดวกและอึดอัด (10)

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- บุคลากรผู้ให้บริการมีเพียง 1 คน ทำให้การบริการขาดความรวดเร็ว (10)



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุดภาค ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาสาขาวิชาเอก 5 สาขาวิชา ได้แก่ วิชาสังคมศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุดภาคปรากฏผลในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

##### 1. ด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับมาก เกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสาร ความพร้อมของเอกสาร ความเพียงพอของแบบประเมินกระบวนการวิชาจากนักศึกษา ความชัดเจนของเอกสาร ความเพียงพอของแบบประเมินอาจารย์ผู้บรรยายทักษะ แบบเอกสารการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน แบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียน แบบสังเกตการสอนของอาจารย์ และแบบประเมินตนเอง การจัดเอกสารตามลำดับก่อนหลังและความง่ายต่อการหยิบใช้ของเอกสาร

##### 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่านักศึกษาพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก เกี่ยวกับกาวน้ำมันสำหรับติดกระดาษ ปากกาสำหรับเขียน

กระดานไวท์บอร์ด ความปลอดภัยของปลั๊กไฟ นอกจากนั้นนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องแปรงลบกระดานสะอาดน่าใช้ การให้ยืมและรับคืนกระเป๋าหนัง สำหรับใส่บัตรคำ การเปิดวิดีโอตัวอย่างการสอน เครื่องบันทึกเสียง แอลกอฮอล์สำหรับลบกระดาน การทำพาวเวอร์พอยต์ในการสอน

### 3. ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน โดยส่วนรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่านักศึกษาพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับความสะอาดและความน่าใช้ของห้องฝึกปฏิบัติการสอน สถานที่ตั้งของห้องฝึกปฏิบัติการสอน และความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การจัดโต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียน การจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องฝึกปฏิบัติการสอนและเครื่องปรับอากาศ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการจัดบริการด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนห้องฝึกปฏิบัติการสอน แสงสว่างในห้องเรียนและป้ายติดห้อง ป้ายแนะนำห้องปฏิบัติการสอนแบบจุลภาค

### 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่านักศึกษาพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับบุคลิกภาพและการแต่งกาย ความมีอัธยาศัย ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีน้ำใจในการให้บริการ การเอาใจใส่งาน กิริยามารยาท ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเต็มใจและความเป็นกันเอง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ การดูแลน้ำดื่ม และแก้วน้ำสำหรับนักศึกษา

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุลภาค รวมทั้งข้อเสนอแนะของนักศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งนำมาอภิปราย ดังนี้

### 1. ด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับมาก ในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร ความพร้อมของเอกสาร ความเพียงพอของเอกสาร ตลอดจนความชัดเจนของเอกสาร แสดงว่านักศึกษาพึงพอใจในด้านเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอนเป็นอย่างมากและเป็นประโยชน์ต่อการฝึกปฏิบัติเป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากผู้รับผิดชอบได้มีการจัดระบบงานเอกสารเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัฒนา จันทนา และ ต่อพงศ์ วรธนาภิ ที่พบว่าแบบบันทึกทักษะการสอน วัสดุอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสมมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉิรนุช จงอารี ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการของห้องสมุด การบริการด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ และสื่อการสอน

### 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์และวัสดุที่สนุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

นักศึกษาโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และวัสดุที่สนุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับปานกลาง แสดงว่านักศึกษาพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์และวัสดุที่สนุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนไม่มาก อาจเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีประกอบการสอนอุปกรณ์และวัสดุที่สนุอุปกรณ์ยังไม่ค่อยเพียงพอและไม่ทันสมัย โดยเฉพาะอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งมีข้อบกพร่องในเรื่องการไม่ทำงานของวัสดุที่สนุอุปกรณ์ซึ่งมีปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ๆ อุปกรณ์ล้ำสมัย อุปกรณ์วีดิทัศน์ต้องติดต่อล่วงหน้า บางครั้งยากและไม่สะดวกในการใช้ เครื่องบันทึกวีดิทัศน์ไม่ชัดเจน ทำให้ภาพออกมาแล้วไม่ใช่อุปกรณ์ที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉิรนุช จงอารี ที่พบว่าอุปกรณ์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและมักชำรุดเป็นประจำ การซ่อมแซมล่าช้าและอุปกรณ์การเรียนการสอนไม่เพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานไม่ค่อยได้ เช่น คอมพิวเตอร์

### 3. ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการ ด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน โดยส่วนรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพื้นที่ที่ใช้สำหรับปฏิบัติการสอนแคบ ไม่ค่อยสะดวกต่อการฝึกปฏิบัติการ ซึ่งน่าจะมีการจัดการให้อยู่ในสภาพที่ดี ดังที่วิรุฬ พรรณเทวี พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขในเรื่องสถานที่ทำงานให้สะอาด

### 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาโดยส่วนรวมพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ ในการฝึกปฏิบัติการสอนในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการในโครงการสอนแบบจุลภาคเป็นผู้มีจิตบริการ คือเต็มใจทำงานบริการและมีความสุขในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2542) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการ เพราะเป็นภาพแรก queประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้น แต่ยังเป็นรอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับด้วย

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับคณะกรรมการดำเนินการโครงการสอนแบบจุลภาค

1. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวันเวลา ห้องเรียน และหัวข้อในการสอน การบรรยายควรมีการตีพิมพ์ประกาศและแจ้งให้นักศึกษาได้ทราบอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการปรับปรุงเอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติทั้งในด้านเนื้อหา รูปเล่ม และราคา
3. ควรมีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และวัสดุทัศนูปกรณ์ให้ดีและมีคุณภาพ
4. ควรจัดหาเครื่องบันทึกวีดิทัศน์มาให้บริการแก่นักศึกษา เพื่อให้ความสะดวกต่อการบันทึกวีดิทัศน์
5. ควรมีการปรับปรุงห้องสำหรับการสอนจุลภาค ทั้งห้องฝึกปฏิบัติ และห้องบรรยาย
6. ระยะเวลาในการจัดการสอนจุลภาคควรมีการขยายเวลาเพื่อความเหมาะสม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาควิชาอื่น หรือทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าวทุกภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ควรมีการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโครงการสอนแบบจุลภาคในแต่ละภาคเรียนอย่างต่อเนื่อง

## บรรณานุกรม

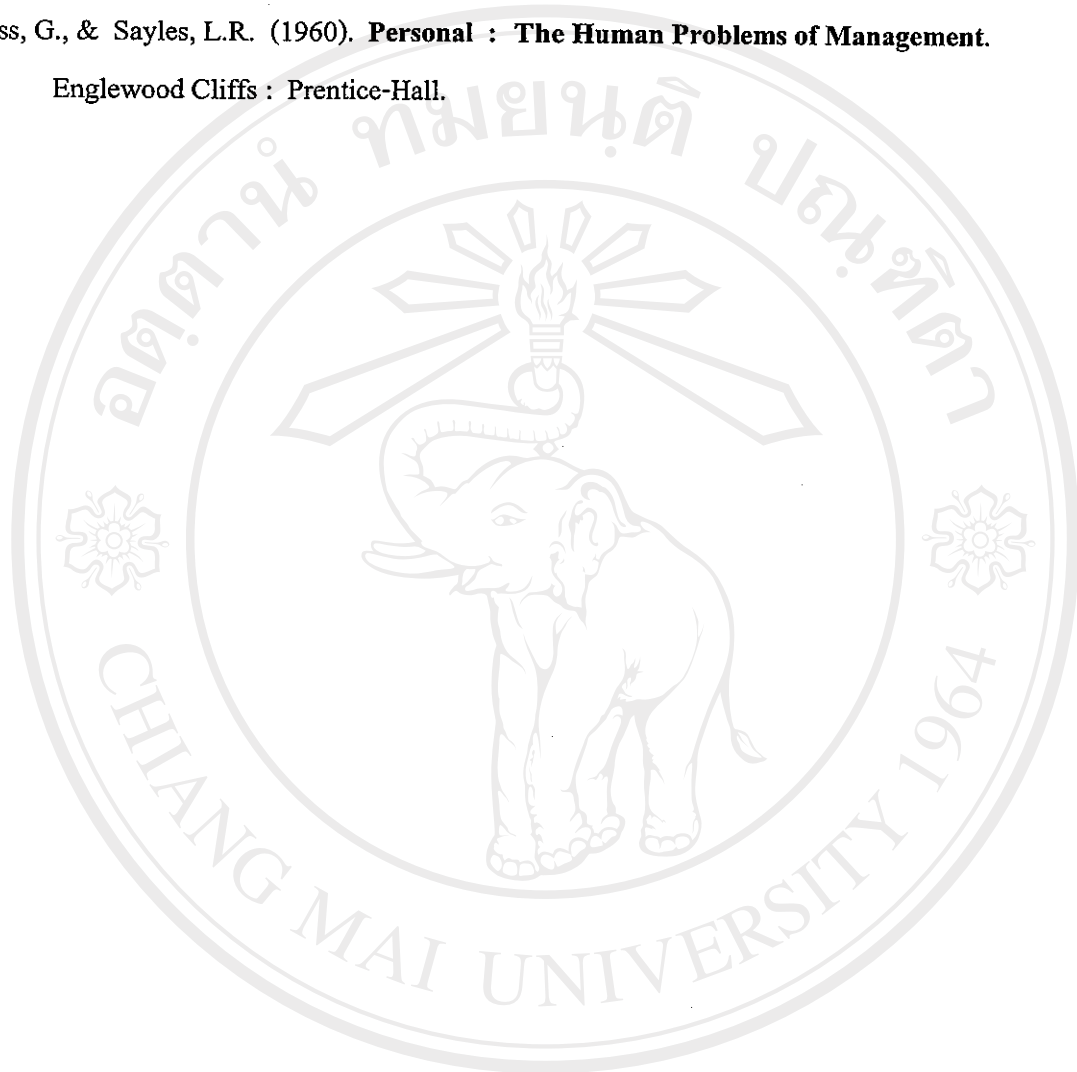
- เจษฎา จรุงจรูญพันธ์. (2544). การจัดสภาพแวดล้อมตามความต้องการของนักศึกษา  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดลิน). การค้นคว้าแบบอิสระ  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณิรันดร์ จงอารี. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ  
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย.  
เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และ ปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา  
งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย.  
เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2539). พฤติกรรมมองค์การ. กรุงเทพมหานคร :  
ไทยวัฒนาพานิช.
- นลินี นุศย์จิตะ. (2550). ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการ  
ให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย.  
เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญส่ง นิลแก้ว และคณะ. (2539). เอกสารประกอบการสอนวิจัยทางการศึกษา. ภาควิชา  
วัดผลและประเมินผลทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ  
พลเรือน. กรุงเทพมหานคร.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ  
ประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยาภรณ์ ณ เชียงใหม่ และวัชรินทร์ ไชยเวช. (2547). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อ  
งานคลังและพัสดุคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ :  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- พัฒนา จันทนา และ ต่อพงศ์ วรรณวาทิ. (2545). การประเมินการจัดการเรียนการสอนตาม  
โครงการสอนแบบจุดภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฟ้าม่วย สุทัศน์ศิลป์. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภาควิชามัธยมศึกษา. (2549). เอกสารประกอบการปฏิบัติการสอนแบบจุดภาค (ต.ม. 409).  
เชียงใหม่ : ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ :  
นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2538). การศึกษากับการพัฒนาประเทศ.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สาโรช ไชยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียน  
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุมานัน รุ่งเรืองธรรม. (2540). เอกสารการสอนวิชาหลักสูตรและการสอนตามหลักสูตร  
ประกาศนียบัตรทางการสอน. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็กเพรสมีเดีย.
- หน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ. (2543). คู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู.  
เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เอกสาร โรเนียว.
- Gilmer, B.V., ET AL. (1966). **Industrial and Organization Psychology (2 nd ed.)**.  
New York : McGraw-Hill.

Milton L. Blum and Naylor James C. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row.

Strauss, G., & Sayles, L.R. (1960). **Personal : The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## รายนามที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. นางพัฒนา จันทนา ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9  
สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา  
ภาควิชามัธยมศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ที่ปรึกษางานวิจัย
2. นางสาววิไลพร ธนสุวรรณ ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9  
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ  
คณะกรรมการดำเนินการสอนแบบจุดภาค  
ภาควิชามัธยมศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
3. นางปภาดา กันทะอินทร์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา (ชำนาญการ) ระดับ 8  
หน่วยทะเบียนและประเมินผลฯ  
งานบริการการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ที่ ศธ 0515(010)12/พิเศษ

ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

20 ตุลาคม 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน นักศึกษาทุกท่าน

ข้าพเจ้า นางนิตยา สอาดล้วน ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุลภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านในการให้ข้อมูลต่าง ๆ โดยตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของโครงการสอนแบบจุลภาคของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และใคร่ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนที่ คุณนิตยา สอาดล้วน สำนักงานธุรการภาควิชา  
ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2549 ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางนิตยา สอาดล้วน)

ผู้วิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุลภาค  
ในด้านต่อไปนี้

- 2.1 เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติการสอน
- 2.2 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน
- 2.3 อาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอน
- 2.4 บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.5 อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาด้านการจัดบริการ โครงการสอนแบบ

จุลภาค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการโครงการสอนแบบจุดภาค

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ท่านเป็นนักศึกษาสาขาวิชาใด

สังคมศึกษา

วิทยาศาสตร์

คณิตศาสตร์

ภาษาไทย

ภาษาอังกฤษ

ภาษาฝรั่งเศส

3. กระบวนวิชาในสาขาวิชาเอกที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1/2549

3 กระบวนวิชา

4 กระบวนวิชา

5 กระบวนวิชา

อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. กระบวนวิชาของคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549

3 กระบวนวิชา

4 กระบวนวิชา

5 กระบวนวิชา

อื่น ๆ โปรดระบุ .....

5. กระบวนวิชาต่างคณะฯ ที่ลงทะเบียนเรียนนอกเหนือจากวิชาเอก ในภาคเรียนที่ 1/2549

1 กระบวนวิชา

3 กระบวนวิชา

2 กระบวนวิชา

อื่น ๆ โปรดระบุ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของโครงการสอนแบบจุดภาค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางตามความเป็นจริง

2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านเอกสารประกอบการฝึก

ปฏิบัติการสอนต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การจัดเตรียมเอกสาร			
2. ความพร้อมของเอกสาร			
3. ความชัดเจนของเอกสาร			
4. การจัดเอกสารตามลำดับก่อนหลัง			
5. ความง่ายต่อการหยิบใช้ของเอกสาร			
6. ความเพียงพอแบบข้อมูลย้อนกลับจากผู้เรียน			
7. ความเพียงพอแบบสังเกตการสอนของอาจารย์			
8. ความเพียงพอแบบประเมินตนเอง			
9. ความเพียงพอแบบประเมินอาจารย์ผู้บรรยาย ทักษะ			
10. ความเพียงพอแบบประเมินกระบวนวิชาจาก นักศึกษา			
11. ความเพียงพอแบบเอกสารการจัดกิจกรรมในชั้น เรียน			
12. อื่น ๆ โปรดระบุ .....			

2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติการสอนต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การให้ยืมและรับคืนกระเป๋าหนังสำหรับใส่บัตรคำ			
2. กาวน้ำมันสำหรับติดกระดาน			
3. ปากกาสำหรับเขียนกระดานไวท์บอร์ด			
4. แปรงลบกระดานสะอาด นำใช้			
5. ความปลอดภัยของปลั๊กไฟ			
6. แอลกอฮอล์สำหรับลบกระดาน			
7. เครื่องเสียงในการบรรยาย / LCD Projector / คอมพิวเตอร์โน้ตบุค			
8. การทำพาวเวอร์พอยต์ในการสอน			
9. การเปิดวีดีโอตัวอย่างการสอน			
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขหมู่.....  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านอาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึก  
ปฏิบัติการสอนต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สถานที่ตั้งของห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
2. ความสะอาดและความน่าใช้ของห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
3. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน			
4. การจัดสภาพแวดล้อมภายในฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
5. การจัดโต๊ะเก้าอี้ในห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
6. แสงสว่างในห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
7. เครื่องปรับอากาศในห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
8. ป้ายติดห้อง ป้ายแนะนำห้องฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
9. จำนวนฝึกปฏิบัติการสอน / ห้องบรรยาย / ห้องคู่มือทัศนหลังการบันทึก			
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....			

2.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านอื่น ๆ  
ในการฝึกปฏิบัติการสอนต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย			
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า			
3. การเอาใจใส่งานและกิริยามารยาท			
4. ความมีอัธยาศัย ความมีมนุษยสัมพันธ์			
5. ความรับผิดชอบและความกระตือรือร้น ในการทำงาน			
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ			
7 ความเต็มใจและความเป็นกันเอง			
8. ความมีน้ำใจในการให้บริการ			
9. การดูแลน้ำดื่ม และแก้วน้ำ สำหรับนักศึกษา			
10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....			



ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาด้านการจัดบริการในโครงการสอนแบบจุดภาค

คำชี้แจง โปรดเสนอปัญหาและอุปสรรคที่ท่านประสบจากการจัดบริการ  
ในโครงการการสอนแบบจุดภาค

1. เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติ

.....  
 .....  
 .....

2. วัสดุอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์

.....  
 .....  
 .....

3. อาคารสถานที่ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ

.....  
 .....  
 .....

4. บุคลากรผู้ให้บริการ

.....

5. อื่น ๆ

.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางนิตยา สอาดล้วน
ที่อยู่	9 หมู่ 9 ตำบลเชิงคอย อำเภอคอยสะแก็ด จังหวัดเชียงใหม่
การศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
การทำงาน	ปัจจุบัน รับราชการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ระดับ 6 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
การวิจัย	วิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2543 งานวิจัยเดี่ยว ปี 2543  วิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการ งานวิชาการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2544 วิจัยเดี่ยว ปี 2545  วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการ โครงการสอนแบบจุดภาค ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2549 วิจัยเดี่ยว ปี 2549