

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการงาน โสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษ มูลนิธิ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	กิตติพงษ์ เลิศพลังเวทย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เบญญาศิริ งามสะอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโสตทัศนศึกษา และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Millett ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรที่ใช้บริการงานโสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ จำนวน 77 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ โสตทัศนศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดควนวิเศษมูลนิธิ จังหวัดตรัง

Title	Quality of Audiovisual Education Services at Wat Khuan Wiset Foundation Secondary School, Mueang Trang District, Trang Province
Name	Kittiphong Loetphlangwet
Advisor	Associate Professor Dr. Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) examine the level of service quality of audiovisual education services, and 2) compare the service quality of the audiovisual education services at Wat Khuan Wiset Mulnithi Secondary School, Mueang Trang District, Trang Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concept and theory of John David Millett. The target population consisted of 77 personnel who utilized the audiovisual education services at Wat Khuan Wiset Mulnithi Secondary School. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of service quality of audiovisual education services, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all five aspects were at a high level. The aspect with the highest mean score was equitable service, followed by timely service aspect, adequate service aspect, progressive service aspect, and continuous service aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of the service quality of the audiovisual education services at Wat Khuan Wiset Mulnithi Secondary School, Mueang Trang District, Trang Province, classified by personal factors, revealed that personnel with different genders, educational levels, and occupations did not differ in their satisfaction with the service quality of the Audiovisual Education Unit. Therefore, the findings did not support the stated hypothesis.

Keywords: Quality of Audiovisual Education Services, Wat Khuan Wiset Foundation Secondary School, Trang Province