

รายงานการวิจัย

ความต้องการของชุมชนลาดกระบัง

ต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการ

ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

LADKRABANG COMMUNITY NEEDS TOWARDS SERVICE
PRINCIPLE AND MODEL OF ACADEMIC SERVICE OF KING
MONGKUT INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG



ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2553

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

รายงานการวิจัย

ความต้องการของชุมชนลาดกระบัง

ต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการ

ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

LADKRABANG COMMUNITY NEEDS TOWARDS SERVICE
PRINCIPLE AND MODEL OF ACADEMIC SERVICE OF KING
MONGKUT INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG



นางสาวปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์

RCH
LG
395
.K5
๗461ค
ค.๒

ลงทะเบียน.....
เลขทะเบียน.....
วัน,เดือน,ปี.....

115472

15 ส.ค. 2554

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2553

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

b. 1230983x
i.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตาเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้องานวิจัย

ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ
และรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้วิจัย

นางสาวปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์

พ.ศ.

2553

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2) ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 3) เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน และ 4) เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง จำนวน 582 คน/แห่ง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$)
2. ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)
3. ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีระดับความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Article

Ladkrabang Community Needs Towards Service
Principle And Model of Academic Service of King
Mongkut Institute of Technology Ladkrabang

Researcher

Miss Pariyaporn Tungkunan

Year

2010

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of Ladkrabang community needs towards the service principle of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang 2) to study the level of Ladkrabang community needs towards the model of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang 3) to compare the community needs towards the service principle of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang classified by community type and 4) to compare the community needs towards the model of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang classified by community type. The sample group was general people, school and private enterprise at Ladkrabang district. The research instrument was used for collecting data was questionnaire. The data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA, and content analysis method. The results revealed that:

1. The Ladkrabang community had needs towards the service principle of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang in overall at more level ($\bar{X} = 3.85$).
2. The Ladkrabang community had needs towards the model of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang in overall at more level ($\bar{X} = 3.77$).
3. The difference of community type had not difference in needs towards the service principle of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang.
4. The difference of community type had difference in needs towards the model of academic service of King Mongkut Institute of Technology Ladkrabang at significance ≤ 0.01 .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2553 ของ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ได้จัดสรรทุนอุดหนุนการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า และ ผศ.ดร.คำรณ ศรีน้อย ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจแก้ไขให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม และเจ้าหน้าที่ส่วนงานวิจัยของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่ให้ความกรุณาในการประสานงานเพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสถาบันอุดมศึกษา.....	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย.....	49
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	92
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
ภาคผนวก ค การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	109
ประวัติผู้เขียน.....	114



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงกิจกรรมหรือขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ.....35
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....52
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน.....53 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังจำแนกตามภาพรวมและรายด้าน
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....54 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....55 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านความมั่นใจ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....56 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....57 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านความใส่ใจ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....58 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ภาพรวมและรายข้อ
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....59 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบังจำแนกตามภาพรวมและรายด้าน
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน....60 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน...62 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตาม ภาพรวมและรายข้อ	
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน...63 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ	
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน...65 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านทรัพย์สินทางปัญญาจำแนกตามภาพรวมและรายข้อ	
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน...66 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านด้านการทดสอบและวิเคราะห์จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ	
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ความต้องการของชุมชน...67 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบังด้านด้านอื่น ๆ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ	
4.16	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการ.....69 ให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตามประเภทของชุมชนโดยรวมและรายด้าน	
4.17	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ...70 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตาม ประเภทของชุมชนโดยรวมและรายด้าน	
4.18	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ...72 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมเป็นรายคู่	
4.19	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ.....72 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นรายคู่	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ.....73 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านจัด หลักสูตรอบรมต่างๆ เป็นรายคู่	
4.21	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ.....73 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านการ ทดสอบและวิเคราะห์ เป็นรายคู่	
4.22	แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ.....74 วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านอื่น ๆ เป็นรายคู่	
4.23	แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการ.....75 ให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
4.24	แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อรูปแบบการบริการวิชาการ.....76 ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
ค1	แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหา กับแบบสอบถาม.....110 ที่ใช้ในการวิจัย	
ค2	แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....113	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....4



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความรู้และภูมิปัญญาสร้างสรรค์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร แต่ท่ามกลางสภาพความไม่แน่นอน หลากหลาย ละเอียดอ่อน ซับซ้อน ความรู้ที่ใช้ได้ในช่วงเวลาหนึ่งอาจจะใช้ไม่ได้และหมดความหมายไปอย่างรวดเร็วในอีกช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นคลังความรู้หรือขุมความรู้จึงถูกหยิบยกขึ้นมาพูดถึงกันอย่างกว้างขวาง ในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้อย่างมีพลัง และยังเป็นกลไกเสริมแรงในการยกระดับฐานความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาอีกด้วย (อนุชาติ พวงสำลี และคณะ. 2550: 12-19) ด้วยเหตุดังกล่าวสังคมจึงแสวงหาค้นคว้าความรู้เพื่อทำหน้าที่เป็นขุมกำลังแห่งภูมิปัญญา สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการคาดหวังให้ทำหน้าที่สนองของสังคม ด้วยการผลิตบัณฑิต ผลิตงานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สีปนนท์ เกตุทัต. 2552: 2)

อุดมศึกษาจึงควรปรับเปลี่ยนบทบาทและแนวคิดจากเดิมที่เชื่อมั่นว่าตนเองมีความเป็นเลิศแล้ว เป็นบทบาทในการถ่ายทอดความรู้ (Teaching) พัฒนาองค์ความรู้ (Research) รวมไปถึงการให้ความรู้ที่เชื่อมโยงและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Extension) และเชื่อมโยงกับสังคม (Social Relevance) มหาวิทยาลัยไม่ควรเป็น "ศูนย์กลางของความรู้" (Center of Knowledge) ในเชิงพาณิชย์เพียงอย่างเดียว แต่ควรพัฒนาบทบาทเป็น "ศูนย์กลางของปัญญา" (Center of Wisdom) ที่เรียนรู้จากสังคม เข้าใจความจำเป็นของสังคม และมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมหรือประเทศชาติ เป็นการพัฒนาเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic Excellence) (ศิรณ พงศ์มขพัฒน์ 2547: 12) สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 10-11) ที่มีต่อเป้าหมายการปฏิรูปการอุดมศึกษาไทยว่าเป็นไปเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นขุมกำลังทางวิชาการในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในพันธกิจของอุดมศึกษาที่จะช่วยสนับสนุนบทบาทการเป็นขุมกำลังทางวิชาการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน อีกทั้งการบริการวิชาการแก่สังคมยังเป็นสิ่งที่ถูกระบุอยู่ภายใต้กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับอุดมศึกษา หนึ่งใน 9 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนั้นการบริการวิชาการแก่สังคมจึงเป็นหน้าที่จำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามกฎหมาย

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่าภาพของการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษานั้นเป็นภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงเจตนาที่ดีของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมซึ่งเป็นสิ่งที่ควรยกย่อง แต่ปัญหาประการสำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการวิชาการแก่สังคมคือ ปัญหาเรื่องการตีความการบริการวิชาการแก่สังคมยังคับแคบเกินไป กล่าวคือการตีความ “การบริการวิชาการ” โดยมองว่า “การบริการวิชาการแก่สังคมเกี่ยวข้องกับ “หน่วยให้บริการ” และ “หน่วยรับบริการ” โดยหน่วยให้บริการนั้นคือสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัย เป็นต้น ส่วนหน่วยรับบริการนั้น คือ ภาคสังคมหรือชุมชนต่างๆ ที่อยู่ภายนอกสถาบันอุดมศึกษา เมื่อตีความเช่นนี้สถาบันอุดมศึกษาได้กลายเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ ที่มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้ต่างๆ แก่สังคมภายนอก ส่วนสังคมภายนอกเองก็มีหน้าที่รับ ทั้งๆที่อาจไม่อยากจะรับหรือไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีใครเอาอะไรมาให้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ครูบาอาจารย์เขามาขอความร่วมมือ หรือมีอะไรมาให้ก็รับๆ ไป ก็เท่านั้น หากเราตีความการบริการวิชาการแก่สังคมเช่นที่กล่าวมานี้ อาจจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาอยู่ในภาวะ “ลอยตัวอยู่เหนือสังคม” (อาจารย์พิวส์ (นามแฝง). 2552)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ยึดภารกิจหลัก 4 ภารกิจในการบริหารงานของสถาบัน ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้ ซึ่งหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้วคือ “การบริการวิชาการแก่สังคม” และสถาบันก็ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวโดยจัดให้มีสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง ทำหน้าที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าวโดยตรง อีกทั้งได้กำหนดขอบข่ายหน้าที่งานไว้อย่างชัดเจน แต่การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวซึ่งเป็นไปตามหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้นั้น อาจเป็นการบริการวิชาการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง หากได้มีการวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของชุมชนต่อการรับบริการจากสถาบันอุดมศึกษา จะช่วยให้การบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษามีคุณค่าและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญของพันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ผนวกกับการตีความการบริการวิชาการแก่สังคมแบบลอยตัวอยู่เหนือสังคม ซึ่งอาจหมายความว่าสถาบันอุดมศึกษามองว่าตัวเองเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้ทางวิชาการที่มีศักยภาพสูงกว่าสังคม แต่ยังคงขาดความเข้าใจในโลกความเป็นจริงของสังคมและชุมชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อเป็นคำตอบต่อปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และคำตอบดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการ แก่ชุมชนอย่างถูกต้องอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2.2 ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2.3 เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

1.2.4 เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ Berry, Zeithamal and Parasuraman (1990 : 29 – 38) ซึ่งประกอบด้วย

1.3.1.1 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

1.3.1.2 ด้านความมั่นใจ

1.3.1.3 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

1.3.1.4 ด้านความใส่ใจ

1.3.1.5 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยศึกษารูปแบบการบริการด้านวิชาการของสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง (2552: Online) รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2552: Online) รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2552: Online) เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัย และสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.3.2.1 ด้านศึกษาวิจัยพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 1.3.2.2 ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 1.3.2.3 ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ
- 1.3.2.4 ด้านทรัพย์สินทางปัญญา
- 1.3.2.5 ด้านการทดสอบและวิเคราะห์
- 1.3.2.6 ด้านอื่น ๆ

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นภาพกรอบแนวคิดเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทแตกต่างกันมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

1.2.4 ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง ในปี 2553 รวม 142,778 คน/แห่ง

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง โดยใช้เกณฑ์การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan (1970 : 608-609) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในปี 2553 รวม 582 คน/แห่ง ดังนี้

ประเภทของชุมชน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.ประชาชน	142,460	384
2.สถานศึกษา	39	36
3.สถานประกอบการเอกชน	279	162
รวม	142,778	582

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรต้น คือ ประเภทของชุมชน ประกอบด้วย

- ประชาชน
- สถานศึกษา
- สถานประกอบการเอกชน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
- 1.2) ด้านความมั่นใจ
- 1.3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้
- 1.4) ด้านความใส่ใจ
- 1.5) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2) รูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- 2.2) ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.3) ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ
- 2.4) ด้านทรัพย์สินทางปัญญา
- 2.5) ด้านการทดสอบและวิเคราะห์
- 2.6) ด้านอื่นๆ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.5.1 **หลักการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการส่งมอบที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1.5.1.1 **ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ

1.5.1.2 **ด้านความมั่นใจ (Assurance)** หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ในด้านความถูกต้องของการให้บริการ ค่าบริการ และการจัดลำดับก่อนหลังเพื่อให้บริการ

1.5.1.3 **ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)** หมายถึง ความพร้อม ความเหมาะสมของสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และบุคคล ความชัดเจนของเอกสารและระบบการให้บริการ ความหลากหลายของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.1.4 ด้านความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน สามารถติดต่อได้ง่าย และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมาตอบสนองได้

1.5.1.5 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้

1.5.2 รูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง ภารกิจของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการนำองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่เผยแพร่ และถ่ายทอดไปยังทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมไทยให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ประกอบด้วย

1.5.2.1 ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการแก้ไขปัญหาแก่หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการวิจัยหรือให้คำปรึกษาแนะนำ ในด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม พลังงาน เกษตรศาสตร์ และสังคมศาสตร์

1.5.2.2 ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ วางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและจัดทำแผนหลัก ระบบงาน การพัฒนาและออกแบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ การพัฒนาโปรแกรมและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ให้แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

1.5.2.3 ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ สำหรับภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจในสาขาวิชาด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม พลังงาน เกษตรศาสตร์ สังคมศาสตร์ และวิชาชีพพระยาศน์ เพื่อจะได้ นำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาองค์กร/ พัฒนาศักยภาพ/พัฒนาตนเอง ให้มีประสิทธิภาพ

1.5.2.4 ด้านทรัพย์สินทางปัญญา หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการประสานงานและอำนวยความสะดวก เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการดำเนินการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และทรัพย์สินทางปัญญาประเภทอื่นๆ ให้แก่คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนักศึกษาในสถาบัน รวมถึงบุคคลภายนอก ที่ได้มี การศึกษา ค้นคว้า ประดิษฐ์ ออกแบบ วิจัยและพัฒนา ตลอดจนการสร้างสรรค์ผลงานด้านอื่นๆ ที่มี ศักยภาพอันจะเกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจ หรือสังคม

1.5.2.5 ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการแก่ภาครัฐ และภาคเอกชน ทำการ วิเคราะห์วัสดุ หรือทดสอบผลิตภัณฑ์ ทั้งการทดสอบทราย ปูน เหล็ก วิเคราะห์วัสดุทาง วิทยาศาสตร์ การทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร หรือการทดสอบพลาสติก เพื่อนำไปสู่การผลิต

1.5.2.6 ด้านอื่น ๆ หมายถึง การที่บุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการแก่ภาครัฐ และภาคเอกชน ในด้าน

1. การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้ 1) กิจการ วิทยุ 2) การจัดแสดงผลงานวิชาการ 3) การถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บบริการ 4) การ ให้บริการห้องสมุด
 2. การจัดทำโปสเตอร์วางประชามติให้โยงกับผลงานทางวิชาการ
 3. การบริการงานเขียนทางวิชาการ งานแปลเอกสาร
 4. การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ ในรูปแบบ
- 1) การสัมมนา 2) เครือข่ายเว็บบริการ
5. การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม

1.5.3 ชุมชนลาดกระบัง หมายถึง ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนที่ ตั้งอยู่ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในปี 2553

1.5.4 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตั้งอยู่ที่ ถนนฉลองกรุง แขวงลำปลาทิว เขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการ การให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง และเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการการให้บริการ วิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารและ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสาร วารสาร และรายงานการวิจัย ต่าง ๆ ซึ่งได้เรียบเรียงและ นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกรให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสถาบันอุดมศึกษา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2.1 ประวัติความเป็นมาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552: Online)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.๒๕๒๘ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี เพื่อความก้าวหน้าทางอุตสาหกรรม และ เศรษฐกิจของประเทศ เดิมทีสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พ.ศ.๒๕๑๔ ด้วยการรวมวิทยาลัย โทรคมนาคมนนทบุรี วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ และวิทยาลัยเทคนิคธนบุรี เข้าด้วยกัน โดยแต่ละแห่งมีฐานะเป็นวิทยาเขต วิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี เป็นสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตนนทบุรี และในปีเดียวกันนั้นได้ย้ายไปที่ อำเภอลาดกระบัง เป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วยพระนาม "พระจอมเกล้า" ซึ่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานตามพระบรมนามาภิไธยแห่งพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และมีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญตรา "พระมหามงกุฎ" มาเป็นสัญลักษณ์แห่งสถาบันฯ ด้วย นับเป็นสิ่งอันศักดิ์สิทธิ์ และเป็นมหามงคลยิ่ง ส่วนคำว่า "เจ้าคุณทหาร" นั้น มีไว้เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ท่านเจ้าพระยาสุรวงษ์ไวยวัฒน์ (วร บุนนาค) หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า "เจ้าคุณทหาร" ตามที่ท่านเลี่ยม พรตพิทยพยัต ทายาทของท่านได้แจ้งความประสงค์ไว้ในการบริจาคที่ดิน ที่เป็นที่ตั้งของสถาบันฯ ในปัจจุบัน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หรือที่นิยมเรียกกันทั่วไปว่า "พระจอมเกล้าลาดกระบัง" มีประวัติความเป็นมาดังนี้

24 สิงหาคม 2503 ก่อตั้งศูนย์ฝึกโทรคมนาคม นนทบุรี สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ลงนามในข้อตกลงความช่วยเหลือทางวิชาการจากรัฐบาลญี่ปุ่น

พฤษภาคม 2507 ศูนย์ฝึกโทรคมนาคม นนทบุรี เปลี่ยนฐานะเป็นวิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี

24 เมษายน 2514 โดยรวมวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ วิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี และวิทยาลัยเทคนิคธนบุรี เข้าด้วยกัน และจัดตั้งเป็น "สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า"

24 สิงหาคม 2514 วิทยาลัยโทรคมนาคมนนทบุรี เปลี่ยนชื่อเป็น คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ศูนย์นนทบุรี

5 พฤศจิกายน 2514 วิทยาลัยวิชาการก่อสร้างบางพลัด โอนมาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ศูนย์นนทบุรี และเปลี่ยนชื่อเป็น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

29 มิถุนายน 2517 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ได้โอนสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการ มาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ และเปลี่ยนคำว่า "ศูนย์" เป็น "วิทยาเขต" โดยศูนย์นนทบุรี เปลี่ยนเป็น วิทยาเขตนนทบุรีลาดกระบัง

10 พฤศจิกายน 2520 จัดตั้งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์

22 เมษายน 2522 วิทยาลัยเกษตรกรรมเจ้าคุณทหาร ได้โอนจากกระทรวงศึกษาธิการ มาสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตนนทบุรีลาดกระบัง และเปลี่ยนชื่อวิทยาเขต เป็นวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

9 พฤษภาคม 2524 วิทยาลัยเกษตรกรรมเจ้าคุณทหาร เปลี่ยนชื่อเป็น คณะเทคโนโลยีการเกษตร และจัดตั้งสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์

20 กุมภาพันธ์ 2529 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เปลี่ยนเป็น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

22 พฤษภาคม 2529 จัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9 ธันวาคม 2531 จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ โดยแยกออกจากคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์

29 พฤษภาคม 2534 จัดตั้งสำนักหอสมุดกลาง

27 กุมภาพันธ์ 2539 จัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

20 มิถุนายน 2539 จัดตั้งวิทยาเขตชุมพร

29 สิงหาคม 2539 จัดตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล

8 ตุลาคม 2539 จัดตั้งวิทยาเขตระยองตามมติ ครม.

1 ตุลาคม 2540 จัดตั้งสำนักวิจัยการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

29 มีนาคม 2543 จัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ และจัดตั้งโครงการคณะอุตสาหกรรม

การเกษตร

17 สิงหาคม 2548 จัดตั้งสำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ

21 กันยายน 2548 จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพและบริหารองค์ความรู้ และ
จัดตั้งสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง

21 กันยายน 2548 จัดตั้งสำนักงานสารนิเทศและประชาสัมพันธ์

29 มีนาคม 2549 จัดตั้งสำนักงานบริหารการวิจัย

11 สิงหาคม 2549 จัดตั้งสำนักวิจัยนาโนเทคโนโลยี

24 มกราคม 2550 จัดตั้งสำนักวิจัยร่วมด้านเทคโนโลยีการบันทึกข้อมูลและการ
ประยุกต์ใช้งาน

29 พฤศจิกายน 2549 จัดตั้งสำนักตรวจสอบภายใน

16 พฤษภาคม 2550 จัดตั้งสำนักงานสภาคณาจารย์

28 พฤศจิกายน 2550 จัดตั้งกองซ่อมบำรุง และจัดตั้งกองพัสดุ

2551 จัดตั้งเป็นม. ในกำกับของรัฐ

- ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท
ปริญญาเอก มีทั้งหลักสูตรทั่วไปและหลักสูตรภาคสมทบ

- ประกอบด้วยคณะทั้งหมด ๗ คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรม
ศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะ
อุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

- มีนักศึกษาทุกสาขาวิชาและระดับการศึกษาประมาณ ๑๐๕๐๐ คน (พ.ศ.๒๕๕๔) ซึ่ง
จำนวนนักศึกษามีแนวโน้มเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปีเนื่องจากการเพิ่มจำนวนของคณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรัชญา

การศึกษา วิจัย ด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ

วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันทางการศึกษาชั้นนำ ที่มุ่งวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ด้วยภูมิปัญญา และศิลปะวิทยาการในการพัฒนาชาติสู่สากล”

ปณิธาน

มุ่งมั่นให้การศึกษ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคู่คุณธรรม จริยธรรม และดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม

พันธกิจ

1. การจัดการเรียนการสอน
2. การวิจัย
3. บริการวิชาการ
4. ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552: Online)

วิสัยทัศน์

"ส่งเสริม สนับสนุน และนำผลงานชั้นเลิศทางวิชาการ วิทยาการที่หลากหลาย เพื่อบริการต่อหน่วยงานอื่น ชุมชนและสังคม รวมถึงประเทศชาติให้เกิดการกระจายความรู้ทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เพื่อนำมาพัฒนาประเทศ "

ปรัชญา

“สนับสนุนบริการวิชาการและวิจัยสู่สังคมคือ พ ลั่งเกื้อหนุนให้สังคมก้าวไกล”

ปณิธาน

“มุ่งมั่นการให้บริการที่ดี เพื่อสนับสนุนการทำงานบริการวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย ภายในสถาบัน เกิดแรงจูงใจและเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในเชิงวิชาการและเชิงพาณิชย์”

พันธกิจ

1. สนับสนุน และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ ตลอดจนเทคโนโลยีเพื่อบริการสังคมให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สนับสนุนงานทางวิชาการเพื่อพัฒนาระดับมาตรฐานการเรียนการสอนของอาจารย์ให้อยู่เหนือระดับมาตรฐาน ตามเป้าหมายของหลักสูตรและมหาวิทยาลัย
3. นำนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน

วัตถุประสงค์

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการจะมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

1. ดำเนินการและส่งเสริมการนำความรู้ทางวิชาการ เทคโนโลยี อุปกรณ์และทรัพยากรของสถาบันไปใช้ประโยชน์ในการบริการวิชาการ
2. ดำเนินการเพื่อเพิ่มสมรรถนะการบริการวิชาการ รวมทั้งการแสวงหาช่องทางของกิจกรรมและความตกลงในการรับบริการวิชาการของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการวิชาการที่อยู่ในหน้าที่การให้บริการของสำนัก
3. สำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยและสภาพแวดล้อมต่างๆ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลของสถาบันที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวางเป้าหมาย นโยบาย และจัดทำแผนโครงการ และมาตรการต่างๆ ในการพัฒนางานบริการวิชาการของสถาบัน เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมกิจการสถาบัน
4. ส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งเป็นตัวแทนของสถาบันหรือหน่วยงานต่างๆ ของสถาบันในการเจรจา ทำความตกลง หรือสัญญาธุรกิจให้บริการวิชาการกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก
5. ริเริ่ม ส่งเสริม ดำเนินการและผลักดันผลงานทั้งในกิจการของสำนักและส่วนงานของสถาบันให้เป็นทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ ปกป้องและรักษาสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของสถาบัน
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการให้การปรึกษา อบรม สัมมนา เผยแพร่ และถ่ายทอด เทคโนโลยีแก่ส่วนงานภายในและหน่วยงานภายนอก
7. เป็นส่วนงานกลางรับผิดชอบการวางแผน การประสานงาน การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศ และให้บริการข้อมูลในการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการของทุกส่วนงานในสถาบัน
8. กระทำกิจการอื่นใดตามที่สภาสถาบันหรืออธิการบดีหรือคณะกรรมการส่งเสริมกิจการสถาบันกำหนดให้

ลักษณะงานบริการวิชาการ

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง มีการให้บริการวิชาการที่หลากหลาย ครอบคลุมในหลายสาขาวิชา โดยเฉพาะมีคณาจารย์ผู้ทรงความรู้ มีความเชี่ยวชาญภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่สามารถตอบสนองความต้องการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ให้ความไว้วางใจในการรับบริการทางด้านวิชาการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้วยดี รูปแบบของการบริการด้านวิชาการ มีดังนี้

1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ
4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา
5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์

1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้บริการด้านการศึกษาวิจัย และให้คำปรึกษาในสาขาเฉพาะทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ ผลงานด้านการศึกษาวิจัยและให้คำปรึกษา ที่ผ่านมามีคือ การจัดทำแผนแม่บท การออกแบบทางสถาปัตยกรรม การวิจัยและการพัฒนาการทหา งานศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน ฯลฯ

2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

งานด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสารจะครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบระบบ คอมพิวเตอร์ การวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบและจัดทำแผนหลัก ระบบงาน การพัฒนาและออกแบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ การพัฒนาโปรแกรมและติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์

3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ ดำเนินการจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ สำหรับ ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน รวมถึงบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจในสาขาวิชาเฉพาะทางที่มี หลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือตรงตามสายงานที่ปฏิบัติของบุคลากร เพื่อจะได้นำ ความรู้ที่ได้รับ ไปพัฒนาองค์กร/ พัฒนาศักยภาพให้มีประสิทธิภาพ โดยหลักสูตรที่จัดขึ้นสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติได้จริง เช่นการจัดอบรมและพัฒนาเชิงปฏิบัติการทางด้าน คอมพิวเตอร์ การอบรมเพื่อผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจเป็นของตนเอง ซึ่งจะเป็นการอบรมความรู้ เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจการจัดทำแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ ระบบภาษีอากร ระบบการเงิน ระบบ บัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การจัดการด้านการตลาด การจัดอบรมทางด้านเทคโนโลยีการเกษตร เชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการฯ ดำเนินการส่งเสริมและผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานให้เป็นทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และทรัพย์สินทางปัญญาประเภทอื่นๆ ให้แก่คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนักศึกษาในสถาบัน รวมถึงบุคคลภายนอก ที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า ประดิษฐ์ ออกแบบ วิจัยและพัฒนา ตลอดจนการสร้างสรรค์ผลงานด้านอื่นๆ ที่มีศักยภาพอันจะเกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจ หรือสังคม

5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์

ดำเนินการให้บริการทดสอบและวิเคราะห์ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบันฯ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรม ที่มีความประสงค์ทำการวิเคราะห์วัสดุ หรือทดสอบผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปสู่การผลิตของ โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ หรือการใช้เครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบันฯ โดยคณาจารย์ นักวิจัย ของสถาบันฯ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เป็นอย่างดี เช่น การทดสอบทราย ปูน เหล็ก วิเคราะห์วัสดุทางวิทยาศาสตร์หรือการทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามากและลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังคงต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการจึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการให้บริการต่อลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัจจุบันจะเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ โดยองค์กรจะพยายามปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ(Service – Mind) โดยการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดงาน การทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ (เทือน ทองแก้ว. 2552: Online) ดังนั้นการให้บริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดการให้บริการที่ดีมีคุณภาพด้วยเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

วัชรา วัชรเสถียร (2539: 18) ได้กล่าวว่าการให้บริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญและเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

วิไลดา ศรีประดิษฐ์ (2544: 38) กล่าวว่า การให้บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ต้องการให้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

ดวงเนตร ศรีเงิน (2545: 9) ให้ความหมายว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือ คน และเทคโนโลยี

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2552: Online) กล่าวว่า การให้บริการหมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

Gronroos (อ้างใน ธิริกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา. 2552: 7) ให้ความหมายของการให้บริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กระบวนการส่งมอบที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวไม่สามารถจับต้องได้

2.2.2 ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ กล่าวคือทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงาน (ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2552: Online)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ลักษณะเฉพาะของการให้บริการ

การให้บริการเป็นกิจกรรมที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้ใช้บริการจึงมีลักษณะแตกต่างออกไปจากกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้ (ธีระเชษฐวรวงค. 2542: 4-7)

2.2.3.1 จับต้อง/ สัมผัสไม่ได้

การให้บริการจะเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส แต่ผู้ใช้บริการจะได้รับการบริการในรูปของผลที่เขาจะได้รับหลังจากที่เขาใช้บริการนั้นๆ

2.2.3.2 บริโภคไม่ได้

การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถที่จะสัมผัสได้ ดังนั้นผู้ใช้บริการจะไม่รู้ถึงรสชาติ ไม่ได้กลิ่นแต่ผู้ใช้บริการจะได้รับการบริการทางใจ โดยจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการที่เขาจะได้รับ

2.2.3.3 ให้ความสะดวกสบาย

ความสะดวกสบายถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

2.2.3.4 แยกออกจากกันไม่ได้

โดยปกติการบริการจะไม่แยกออกจากแหล่งที่ให้บริการ หรือจะแยกออกจากแหล่งที่ให้บริการไม่ได้

2.2.3.5 ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานการบริการให้เหมือนกันได้

การบริการถึงแม้ว่าจะเป็นการให้บริการประเภทเดียวกัน แต่ถ้าต่างเวลาต่างสถานที่ ต่างบุคคล การบริการก็ย่อมจะแตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการได้

2.2.3.6 ใช้แรงงานเป็นหลัก

การให้บริการจะมีแหล่งที่มาของการให้บริการมาจากคน ถึงแม้ว่ามีการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์บางอย่างร่วมกันก็ตาม แต่ก็จะใช้แรงงานจากคนเป็นหลัก การใช้แรงงานในการให้บริการจะสามารถคำนึงถึงความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ เพราะผู้ใช้บริการจะได้รับการบริการที่มีอารมณ์ มีจิตใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสซึ่งดีกว่าการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ในการให้บริการ

2.2.3.7 ไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้/ไม่ต้องเก็บรักษา

การให้บริการไม่เหมือนกับสินค้าทั่วไปที่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ กล่าวคือสินค้าเมื่อผลิตเสร็จแต่ยังขายไม่ได้ ก็สามารถเก็บไว้ขายได้ หรือถ้าหมดก็หมดไปเลย ไม่เหมือนกับบริการซึ่งไม่มีตัวตน ไม่ต้องมีการเก็บรักษา ถ้ามีผู้มาใช้บริการเมื่อไรก็จะสามารถให้บริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การขโมยหรือการเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการผิดกฎหมาย
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทันทีทันใด ไม่มีหมด แต่จะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการว่าพร้อมที่จะให้บริการหรือไม่ และถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ การให้บริการก็จะไม่เกิดขึ้น

2.2.3.8 ความต้องการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

การให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการและจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

2.2.3.9 ผลผลิตอยู่ในรูปของความพึงพอใจและประทับใจ

การบริการเป็นสิ่งที่บริโภคทางใจ ดังนั้นผลที่ได้รับก็คือความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ถ้าสถานบริการใดสามารถสร้างบริการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก เพราะเกิดความประทับใจในบริการที่เคยได้รับ

2.2.4 หลักการการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้อูก้าเกิดความพึงพอใจ ธีระเดช รวิมงคล (2542: 19-21) ได้เสนอแนวคิดการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งๆ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวคือ

1. ความไว้วางใจ บริการที่ดีผู้บริโภคก็จะให้ความไว้วางใจในบริการนั้นมาก เมื่อผู้บริโภคให้ความเชื่อใจ โอกาสที่ผู้บริโภคจะใช้บริการนั้นอีก ย่อมมีมากขึ้นซึ่งทำให้เกิดลูกค้าประจำ

2. ความเชื่อถือได้ บริการที่ผู้บริโภคเชื่อถือย่อมจะได้รับความไว้วางใจและเกิดความภักดีในตราชื่อ (Brand Loyalty) ของบริการนั้น เมื่อต้องการเรียกใช้บริการครั้งใด ก็จะนึกถึงบริการที่เชื่อถือได้ก่อนเสมอ

3. ความพร้อมในการให้บริการ สามารถให้บริการทุกเวลาที่ผู้บริโภคต้องการ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างอื่นต่อไป

4. การมีอัตราค่าบริการหรือมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

5. ความสามารถของคนที่ให้บริการ กล่าวคือความสามารถของผู้ให้บริการในการปรับสภาวะต่างๆ ให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ เพราะผู้รับบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไป ความสามารถนี้ได้รับจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ถ้าผู้ให้บริการสามารถปรับตัว หรือสภาวะต่างๆ ให้เป็นปกติไม่ว่าผู้รับบริการจะแสดงกิริยาท่าทางไม่พอใจ หรือหงุดหงิด ในเรื่องใดก็ตาม กิจการนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้ตามปกติเหมือนเดิม

6. ทำความรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ คือ การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้ว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร ผู้ให้บริการควรตอบสนองสิ่งที่เขาต้องการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับ ไม่แบ่งแยกชั้น ฐานะ หรือระดับความรู้ เพราะทุกคนคือลูกค้าของเราที่จะต้องให้บริการอย่างดีที่สุด ทุกคนมีความเสมอภาคกัน ควรใช้ระบบการให้บริการแบบมาก่อนได้ก่อน (First in First Out)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ให้สิ่งตอบแทนที่สัมผัสได้แก่ลูกค้า เพราะการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นการให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้แก่ลูกค้า ดังนั้นจึงควรจะให้สิ่งตอบแทนที่จับต้องได้หลังจากที่ลูกค้าได้ใช้บริการจากเราไปแล้ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเรียกใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2552: Online) กล่าวว่าลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลักดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)

- 1.1 ผู้ให้บริการควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 1.2 ผู้ให้บริการควรแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 1.3 ผู้ให้บริการควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 1.4 ผู้ให้บริการควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- 1.5 ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance)

- 2.1 ผู้ให้บริการสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.3 ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

- 3.1 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3.2 ผู้ให้บริการมีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- 3.3 ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

- 4.1 ผู้ให้บริการให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว
- 4.2 ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเอาใจใส่
- 4.3 ผู้ให้บริการถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles)

- 5.1 องค์กรและผู้ให้บริการมีอุปกรณ์ทันสมัย
- 5.3 องค์กรและผู้ให้บริการมีเทคโนโลยีสูง
- 5.4 องค์กรและผู้ให้บริการมีความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้

บริการ

- 5.5 องค์กรและผู้ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ

- 5.6 องค์กรและผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในองค์กรเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเนื้อหาเว็บไซต์หรือเอกสารฉบับนี้มีการนำออกไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Berry, Zeithamal and Parasuraman (1990 : 29 – 38) ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ

2. ความมั่นใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

4. ความใส่ใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน สามารถติดต่อได้ง่าย และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้

5. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้

จากแนวคิดหลักการการให้บริการที่มีคุณภาพดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า หลักการการให้บริการของการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย 5 หลักการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)
2. ความมั่นใจ (Assurance)
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)
4. ความใส่ใจ (Empathy)
5. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)

2.2.5 ผลของการให้บริการที่ดี

เทือน ทองแก้ว (2552: Online) ได้กล่าวถึงผลของการให้บริการที่ดีในส่วนของผู้ใช้บริการซึ่งจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ ที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย

2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อแต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกต่อถึงความไม่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

4. กิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดีทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ กิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ในส่วนผลของการให้บริการด้านงานให้บริการที่ดี คือ

1. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

2. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจกล่าวคือลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

3. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ การให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

2.2.6 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการในปัจจุบันเป็นสิ่งจำเป็น เพราะหากว่าไม่มีการพัฒนาย่อมเป็นโอกาสให้ผู้บริโภคหันไปใช้บริการของคู่แข่งกัน โดยทั้งนี้การพัฒนาการให้บริการต้องมุ่งเน้นที่จุดต่างๆ ดังนี้ (ธีระเดช รวิมงคล, 2542: 23-24)

2.2.6.1 **คุณภาพ** คุณภาพของการบริการต้องพัฒนามากขึ้นเพราะคู่แข่งมากขึ้น ผู้บริโภคในปัจจุบันก็ย่อมพอใจที่จะเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมากกว่า ดีกว่า

2.2.6.2 **ความสะดวกสบาย** ความสะดวกสบายเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งของการให้บริการเพราะผู้บริโภคที่มาใช้บริการย่อมต้องการความสะดวกสบาย

2.2.6.3 **ความรวดเร็ว** ความรวดเร็วของการบริการจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เพราะทุกวันนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและมีการพัฒนาไปมากขึ้น ชีวิตต้องเร่งรีบ โดยเฉพาะการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

2.2.6.4 **ความปลอดภัย** ความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญอีกประการที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น เพราะผู้บริโภคย่อมเป็นห่วงถึงความปลอดภัยในชีวิตตนและต้องการสิ่งที่สามารถให้ความมั่นใจในเรื่องนี้แก่ตนได้

2.2.6.5 ประหยัด แม้ว่าผู้บริโภคมองว่าการบริการที่ดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพ ด้านความเร็ว หรืออื่นๆ ก็ตาม แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คำนึงคือความประหยัด ความประหยัดจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

2.2.6.6 ความแปลกใหม่ ความซ้ำซากจำเจอาจจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นถ้ามีการให้บริการที่ให้ความแปลกใหม่จะทำให้บริการนั้นน่าสนใจมากขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่ชุมชนของสถาบันอุดมศึกษา

2.3.1 อุดมศึกษากับสังคมไทย

แนวโน้มการปฏิรูปการศึกษาในปัจจุบันเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายใต้คำขวัญ ชีวิตแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งภูมิปัญญา และด้วยความช่วยเหลือของเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่ช่วยให้คนเข้าถึงการศึกษาได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้การเรียนต่อระดับอุดมศึกษาเป็นสิทธิและโอกาสมหาชน ดังนั้นอุดมศึกษาจึงกลายเป็นศูนย์สรรพวิทยาการเพื่อการเรียนรู้แบบเปิด (Open Learning Center) สำหรับคนหลากหลายให้มีโอกาสเข้ามารับประโยชน์จากการอุดมศึกษา (อมรวิรัช นาคทรพรพ. 2543: 8-16) ยิ่งไปกว่านั้นในกระแสโลกาภิวัตน์ที่สภาวะแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ประกอบกับความต้องการของสังคมไทยที่จะต้องปรับเปลี่ยนให้มีความพร้อมในการที่จะแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจของโลกซึ่งล้วนแต่มีปัญหาท้าทาย อุดมศึกษาไทยจึงไม่สามารถที่จะอยู่เฉยๆต่อไปได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนบทบาทไปตามกระแสผลิตภัณฑ์ 4 กระแส กล่าวคือ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวง ศึกษาธิการ. 2547: 26-28)

1. อุดมศึกษาสู่ความทันสมัย (Modernization) อุดมศึกษาไทยจะต้องมีความทันสมัย โดยมีลักษณะที่สำคัญ คือ

- สถาบันอุดมศึกษาจะต้องเป็นคลังแห่งความรู้ทันสมัย อันได้แก่คณาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถที่ทันสมัย และทรัพยากรเทคโนโลยีข่าวสารที่ให้ความรู้ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

- สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการปฏิรูปการเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้เรียนได้ความรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงของโลก

- สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพัฒนาองค์ความรู้ที่ทันสมัย เพื่อให้ทันต่อการแก้ปัญหาต่างๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของโลก

2. **อุดมศึกษาเสรี (Liberalization)** นั่นคืออุดมศึกษาไทยจะต้องเปิดเสรีไม่ใช่จัดกระทำขึ้นโดยคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเจ้าของหรือผูกขาดการศึกษานั้น อีกต่อไป จะต้องเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันในด้านคุณภาพและเพิ่มปริมาณประกอบด้วย อุดมศึกษาที่มีการแข่งขัน โดยเสรีทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยมี

- อิสระในการบริหารและจัดการ
- มีการระดมทุนและทรัพยากรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้ได้

ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

- มีการประเมินและประกันคุณภาพทางการศึกษาโดยเสมอภาค โดยมุ่งเน้นในการแข่งขันในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ และมาตรฐาน

3. **อุดมศึกษาสู่ปวงชน (Popularization)** หมายความว่าอุดมศึกษาไทยจะต้องเข้าสู่ชุมชนได้ทุกระดับความต้องการของชุมชนนั้นซึ่งมีความหลากหลายไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย

- อุดมศึกษาที่มีความหลากหลาย เหมาะสมแก่บุคคลและชุมชน สภาพแวดล้อมหลากหลายแตกต่างกันไปในแต่ละที่แต่ละแห่งซึ่งไม่เหมือนกัน

- อุดมศึกษาที่มีความเสมอภาค ทุกคนมีโอกาสได้ศึกษาและสามารถสนองตอบได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่

- อุดมศึกษาต่อเนื่องและอุดมศึกษาตลอดชีวิต เป็นอุดมศึกษาที่สามารถเรียนต่อเนื่องกันได้ และสามารถศึกษาได้ตลอดชีวิตโดยไม่จำกัดคุณวุฒิและวัยวุฒิ

- อุดมศึกษาอันเหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรมไทย เป็นการศึกษาเพื่อชีวิตและสังคม

4. **อุดมศึกษาสู่สากล (Internationalization)** เป็นลักษณะของอุดมศึกษาที่พัฒนาสู่ความเป็นนานาชาติ คูดซับความรู้จากนานาชาติ ถ่ายทอดความรู้และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ประกอบด้วย

- อุดมศึกษาซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับนานาชาติ

- อุดมศึกษาซึ่งสามารถดูดซับความรู้ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจากนานาชาติเข้าสู่คลังแห่งความรู้ได้

- อุดมศึกษาซึ่งสร้างสรรค์ความกลมกลืนหรือดุลยภาพระหว่างสังคม วัฒนธรรมไทยหรือความเป็นไทยและความเป็นสากล สัมพันธ์กับชนชาติอื่นเพื่อการอยู่ร่วมกันได้ โดยสันติในประชาคมโลก

2.3.2 พันธกิจของการจัดการอุดมศึกษาที่เป็นสากล

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ สังคมได้กลายเป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร

ผนวกกับความก้าวหน้าทางวิชาการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญัตินำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ให้มากขึ้นเพื่อเท่าทันการเปลี่ยนแปลง และช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างรู้เท่าทันและมีคุณค่า ด้วยความจำเป็นและความสำคัญของการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้น ประเทศต่าง ๆ ในโลกจึงให้ความสำคัญต่อการยกระดับปัญญาของคนในชาติเพื่อใช้เป็นอาวุธในการต่อสู้ท่ามกลางสถานะที่แข่งขัน ด้วยเหตุดังกล่าวความต้องการของคนที่มีต่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีการขยายตัวในเชิงปริมาณอย่างต่อเนื่อง (สุธรรม อารีกุล, 2543: 1-2) ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องทำหน้าที่เป็นคลังแห่งความรู้ การที่อุดมศึกษาจะเป็นคลังแห่งความรู้ได้นั้น องค์การการศึกษาของโลกหรือองค์การยูเนสโก (United National Educational, Scientific and Cultural Organization) ได้จัดประชุมเกี่ยวกับการอุดมศึกษาระดับโลก โดยมีผู้แทนจากประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลกที่ร่วมประชุมเมื่อ พ.ศ. 2541 ซึ่งในการประชุมครั้งนั้นองค์การฯ ได้กำหนดพันธกิจที่สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกจะต้องทำมีดังนี้ (เกษม วัฒนชัย, 2542)

1. ทุกสถาบันควรกำหนดพันธกิจเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และ โครงการ โดยคำนึงถึงความต้องการของสังคม ทั้งปัจจุบันและอนาคต

2. มหาวิทยาลัยต้องให้บริการชุมชน กิจกรรมวิชาการเหล่านี้ต้องมีเป้าหมายเพื่อกำจัดความไม่รู้ ความยากจน ความรุนแรง ความอดอยากหิวโหยและโรคร้ายไข้เจ็บในสังคม

3. มหาวิทยาลัยต้องเปิดกว้างให้โอกาสทางการศึกษา กำจัดกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคในการเข้ามาศึกษา สร้างระบบการเทียบโอนรายวิชาและรับโอนนักศึกษาให้คล่องตัวที่สุด เท่าที่มาตรฐานการศึกษาจะพึงให้ทำได้

4. มหาวิทยาลัยต้องสร้างความสัมพันธ์กับสถานประกอบการเพื่อให้เกิดความร่วมมือทั้งในเรื่องการฝึกอบรม การวิจัย และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามาศึกษาต่อ

ด้วยพันธกิจของการจัดการอุดมศึกษาที่องค์การการศึกษาของโลกหรือองค์การยูเนสโกได้กำหนด กระทรวงศึกษาธิการโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2547: 5) จึงได้จัดทำมาตรฐานด้านพันธกิจของการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. มีหลักสูตรและการเรียน การสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบผู้เรียน เป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการ นิสิตนักศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียน การสอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ตามศักยภาพ ของประเภทสถาบัน มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

3. มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคม และประเทศชาติ

4. มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปวัฒนธรรม ต่างประเทศอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

จากแนวคิดพันธกิจที่สถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกจะต้องทำผนวกกับพันธกิจของการอุดมศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ สามารถสรุปได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยมีพันธกิจที่ต้องปฏิบัติคือ 1) จัดการเรียนการสอน 2) ทำวิจัย 3) ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และ 4) อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.3.3 พันธกิจด้านการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

การบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่ระบุอยู่ภายใต้กฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และเป็นองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หนึ่งใน 9 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนั้นการบริการวิชาการแก่สังคมจึงเป็นหน้าที่จำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามยังมีเงื่อนไขอื่นๆที่ผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นต้นว่าความจำเป็นเชิงวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการวิจัยที่จะต้องใช้สังคมหรือชุมชนเป็นเครื่องมือหรือหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการในแต่ละด้าน

เดิมนั้นมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาจะไม่เกี่ยวข้องกับสังคมมากนัก มหาวิทยาลัยแต่ละมหาวิทยาลัยก็อยู่อย่างเป็นอิสระแก่กัน แต่ในระยะหลังโดยเฉพาะปัจจุบันเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในฐานะที่ตนเองมีความรู้และมีคนที่รู้ ก็ควรจะต้องใช้ความรู้ และคนที่มีรู้นั้นมาทำประโยชน์ให้เต็มที่ (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2530: 288) โดยการใช้ความรู้และคนที่มีรู้นี้ไปให้การบริการวิชาการแก่ชุมชน มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เน้นอยู่มากคือการที่อาจารย์ออกไปเป็นวิทยากร การบริการวิชาการดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่คาดคิดคือการที่อาจารย์และสังคมไม่ได้มา

เกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน (Interaction) อย่างแท้จริง กล่าวคืออาจารย์เพียงแต่ให้บริการพูดนั้นนี้เสร็จ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อนักเรียนนักศึกษาไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา

ไม่ว่าการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วก็กลับทำได้ไม่ได้ไม่รู้ (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. 2530: 161) การบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาจะไม่ประสบผลสำเร็จหากบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาขาดจิตสาธารณะหรือขาดความสนใจในการเสียสละความรู้ ประสบการณ์ เวลา รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่พอเสียสละได้ เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม อีกเงื่อนไขหนึ่งในการบริการวิชาการแก่สังคมคือการที่สถาบันอุดมศึกษามีแนวนโยบายให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ กับสังคม ที่เห็นได้ชัดเจนคือกิจกรรมการออกค่ายในรูปแบบต่างๆ เป็นต้นว่า ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายเยาวชน ค่ายวิชาการ ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติ ซึ่งกิจกรรมที่กล่าวมานี้ได้กลายเป็นเวทีให้นักศึกษาได้เรียนรู้นอกตำราหรือนอกห้องสี่เหลี่ยม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมอีกด้วย (อาจารย์พิวส์ (นามแฝง). 2552)

2.3.3.1 ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2552: Online) ได้ให้ความหมายว่า การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งยกระดับและเพิ่มพูนความรู้ กระจายโอกาส และส่งเสริมการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่ท้องถิ่น ประชาชน ทั้งในเมืองและชนบท ให้สามารถนำเอาประโยชน์จากการศึกษาที่ได้รับ ไปพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2552: Online) กล่าวว่า การบริการวิชาการ หมายถึงภารกิจหลักด้านหนึ่งของมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นการให้บริการวิชาการระหว่างส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย การให้บริการวิชาการแก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอื่นของรัฐ และการให้บริการวิชาการแก่องค์กรเอกชน หรือบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

เหม ทองชัย (2547: พฤษภาคม 10) กล่าวว่า การบริการวิชาการ หมายถึง การนำเอาองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สถาบันมีอยู่ไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น

ชิต ปุริโสคม (2547: พฤษภาคม 28) ได้กล่าวว่า การบริการวิชาการเป็นการให้บริการความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านการเรียนการสอน และการอาชีพต่างๆ แก่ชุมชน

ไพศาล นิมสุวรรณ (2547: พฤษภาคม 20) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นคลังปัญญาของสังคมและท้องถิ่น มีหน้าที่หลักในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้และชี้นำสังคม ทั้งในรูปแบบของการจัดการศึกษาและการบริการวิชาการแก่สังคม การบริการวิชาการถือว่าเป็นภารกิจสำคัญยิ่งประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องศึกษา เผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ หลักการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับสังคมและท้องถิ่น เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น สังคมไทยให้เจริญก้าวหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายที่นักวิชาการและสถาบันอุดมศึกษาได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในการนำองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่เผยแพร่ และถ่ายทอดไปยังทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาสภาพด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมไทยให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.3.3.2 วัตถุประสงค์ด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย

ภารกิจด้านการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์แก่บุคคล คณะ องค์กร หรือสถาบันในสังคมแวดล้อม โดยอยู่บนพื้นฐานของความต้องการที่ปรากฏอยู่จริงและมหาวิทยาลัยเองก็มีขีดความสามารถที่จะดำเนินการได้ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2545: 39) ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการที่ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการสู่ประชาชนภายนอก เพื่อให้องค์ความรู้ที่มีนั้นได้รับการกระจายและการต่อยอดความคิดให้กว้างขวางมากที่สุด รวมทั้งเป็นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในทางอ้อม เพื่อให้เขาสามารถติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันแม้มิได้อยู่ในระบบการศึกษา (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2537: 93) โดยเปิดกว้างให้ชุมชนเข้าร่วมเรียนรู้ และมหาวิทยาลัยเองก็ต้องร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชนร่วมกับชาวบ้านและฝ่ายอื่นๆ ที่สนใจ นอกจากนี้สถาบันยังสามารถเปิดให้ชุมชนได้มาใช้ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ต่างๆ เช่น การฝึกอบรม เวทีประชุมชาวบ้าน หรือการใช้ศูนย์วิจัย ศูนย์วิทยาศาสตร์ ห้องทดลอง แปลงทดลองของสถาบัน เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ของชุมชน เป็นต้น (สีลาภรณ์ นาคทรพรพ. 2539: 98)

2.3.3.3 วิธีดำเนินงานการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษา

วิธีดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาด้านบริการทางวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการทางวิชาการของคนในท้องถิ่น มีแนวทางที่น่าสนใจดังต่อไปนี้ (กรมการฝึกหัดครู, 2536: 79)

1. สำรวจและสร้างเครือข่ายผู้รู้หรือเครือข่ายนักสื่อสารชั้นในท้องถิ่น แล้วใช้เครือข่ายนี้เป็นช่องทางสำหรับกระจายความรู้และข่าวสารไปสู่คนในท้องถิ่นในขณะเดียวกันก็ใช้เครือข่ายนี้สำหรับรวบรวมปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่นด้วย

2. จัดให้มีการประชุม สาธิตและฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ตามความต้องการของคนในท้องถิ่น

3. ดำเนินการให้คนในท้องถิ่นได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและร่วมกันแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหา โดยสถาบันจะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนหรือหาแหล่งสนับสนุน

เพื่อช่วยให้การแก้ปัญหาตามแนวทางนั้นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. จัดให้อาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ ได้ปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อเรียนรู้จากความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ได้บริการทางวิชาการแก่คนในท้องถิ่นโดยตรง และในขณะเดียวกันก็จะได้เรียนรู้ในเรื่องต่างๆ จากผู้รู้ในท้องถิ่นด้วย

5. ศึกษาและรวบรวมกรณีการพัฒนาท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จหรือกรณีการแก้ปัญหาที่น่าสนใจของคนในท้องถิ่นต่างๆ แล้วนำมาเผยแพร่หรือนำคนในท้องถิ่นเดินทางไปดูด้วยตนเอง หรือจัดให้คนในท้องถิ่นได้พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหาแก่กับคนในท้องถิ่นต่างๆ

2.3.3.4 แนวทางสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษานอกจากต้องมีการสร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการแล้ว ยังต้องเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการที่ทำหน้าที่เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการสู่ประชาชนภายนอกด้วย เพื่อให้องค์ความรู้ที่มีนั้นได้รับการกระจายและการต่อยอดความคิดให้กว้างขวางมากที่สุด รวมทั้งเป็นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในทางอ้อมที่เขาจะสามารถติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันแม้มิได้อยู่ในระบบการศึกษา ดังนั้น “นโยบายสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการวิชาการ” จึงควรมีแนวทางดังต่อไปนี้ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2537, 93 – 99)

1. การนำเสนอผลงานทางวิชาการสู่สังคม สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการนำเสนอผลงานวิชาการอย่างต่อเนื่องเพื่อเผยแพร่ต่อมวลชน โดยผลงานที่นำมาเผยแพร่นั้นอาจจะจัดในรูปแบบต่างๆ อาทิ

1.1 งานแสดงผลงานวิชาการ

1.2 การเผยแพร่งานวิจัยทางโทรทัศน์และสิ่งอื่นๆ

2. การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม อาทิ

2.1 บริการข้อมูลข่าวสารแก่ธุรกิจเอกชนหรือรัฐบาล

2.2 บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน

3. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น สถาบันอุดมศึกษาควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในสาขาวิชาการต่างๆ ระหว่างคนกลุ่มต่างๆ ในชุมชนโดยเปิดโอกาสให้มี

3.1 การจัดสัมมนา

3.2 การจัดทำโพลสำรวจประชามติให้โยงกับผลงานทางวิชาการ

4. การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม สถาบันอุดมศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการสร้างสรรค์และพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้า จึงต้องทำหน้าที่ในการสำรวจวิจัยและวิเคราะห์ปัญหาของท้องถิ่นหรือสังคม และเมื่อได้บทสรุปจากผลการวิจัยแล้วจึงนำมาร่างเป็นแผนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งนับเป็นการให้บริการทางวิชาการสู่คนด้วยโอกาสทางสังคมวิธี

หนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3.5 ขอบข่ายของการบริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษา

จากความสำคัญของการบริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา เป็นเหตุให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทยได้กำหนดขอบข่ายของการบริการวิชาการแก่สังคม กล่าวคือ

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง มีการให้บริการวิชาการที่หลากหลาย ครอบคลุมในหลายสาขาวิชา ที่สามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยรูปแบบของการบริการด้านวิชาการ มีดังนี้ (สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552: Online)

1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง
 2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ
 4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา
 5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2552: Online) ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการวิชาการ ดังนี้

1. การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย
2. การให้คำปรึกษาทางวิชาการ เทคนิค และวิชาชีพ
3. การค้นคว้า สำรวจ วิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ
4. การวางระบบ ออกแบบ ประดิษฐ์
5. งานเขียนทางวิชาการ งานแปล
6. การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา
7. การให้บริการสารสนเทศ (ห้องสมุด)
8. งานบริการทางวิชาการอื่นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2552: Online) ได้ประกาศขอบข่ายการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาการศึกษาทุกระดับทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตลอดชีวิต

1.1 การอบรมหลักสูตรระยะสั้นแบบนับหน่วยกิตและไม่
นับหน่วยกิตด้านการจัดการศึกษาและการฝึกวิชาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 การฝึกอบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับนักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรทั่วไป

1.3 การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านวิชาชีพผ่านสื่อ และวิธีการต่าง ๆ

2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม

2.1 พัฒนาทักษะทางภาษาไทยแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 ส่งเสริมการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย ประเพณีวัฒนธรรม และกฎหมายที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตชุมชน

3. ด้านคุณภาพชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3.1 เพิ่มศักยภาพสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ชุมชนของท้องถิ่นสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.2 ส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพลังงาน

4.1 การปลูกจิตสำนึกและพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชนอย่างครบวงจร

4.2 การส่งเสริมพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพอย่างยั่งยืนแบบมีส่วนร่วม

4.3 ส่งเสริม ถ่ายทอดองค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เพื่อประโยชน์สาธารณะ และเพิ่มรายได้

4.4 พัฒนาองค์ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทน โดยใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น

4.5 บริการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์

5. ด้านการเมืองและการปกครอง

5.1 การพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมประสิทธิภาพองค์กรภาครัฐ

6. ด้านความมั่นคงในพื้นที่

6.1 สร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ใน

ภูมิภาค ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และปลูกจิตสำนึกความเป็นไทย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 ส่งเสริมความเข้มแข็งในสถาบันครอบครัว ชุมชน และสังคมและให้เยาวชนมีภูมิคุ้มกันด้านยาเสพติดมีจิตสำนึกสาธารณะและรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

6.3 เสริมสร้างความสมานฉันท์ของคนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อให้เกิดความมั่นคงในพื้นที่

7. ด้านเศรษฐกิจ

7.1 เพิ่มศักยภาพของการเป็นผู้ประกอบการโดยผ่านศูนย์บ่มเพาะธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

8. ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

8.1 การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร และมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

8.2 การแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรเพื่อเพิ่มมูลค่าและสู่อุตสาหกรรมเกษตร

8.3 พัฒนาการผลิตอาหารฮาลาล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2552: Online) ซึ่งเป็นแหล่งรวมความรู้ มีบุคลากรที่มีความสามารถทางวิชาการ การให้บริการวิชาการจึงเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรก โดยจัดทำในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดประชุม ฝึกอบรม และสัมมนา โดยมุ่งยกระดับและเพิ่มพูนความรู้ กระจายโอกาส และส่งเสริมการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ไปสู่ท้องถิ่น ประชาชน ทั้งในเมืองและชนบท

2. การบริการทางวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2536 - 2543 มหาวิทยาลัยจัดบริการทางวิชาการด้านต่างๆ ผ่านสื่อโทรคมนาคมทางวิทยุโทรทัศน์ ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทางด้านภาษา สังคม และอื่นๆ

3. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร มหาวิทยาลัยมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ และเป็นสื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับบุคลากร นักศึกษา และหน่วยงานภายนอก ทางอินเทอร์เน็ต ทางจดหมายข่าวรายวันและรายปักษ์

4. การบริการด้านการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นอกจากเตรียมเครื่องมือวิเคราะห์ให้บริการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยแก่นักศึกษาและคณาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยแล้ว ยังให้บริการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

5. การบริการวิชาการด้านอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากขอข่ายการบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่ารูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย

1. ด้านศึกษาวิจัยพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ
4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา
5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์
6. ด้านอื่น ๆ

โดยรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านศึกษาวิจัยพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง

1.1 ด้านศึกษาวิจัย

สังคมมีความจำเป็นต้องใช้วิชาความรู้ในการพัฒนาสังคม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงสามารถช่วยสังคมได้ด้วยการให้บริการทางวิชาการในรูปแบบการวิจัยเฉพาะเรื่องในสาขาที่สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ มีความเชี่ยวชาญ ในอนาคตความต้องการของสังคมที่มีต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาด้านการวิจัยนั้นจะต้องใช้ได้ทันเวลา กล่าวคือการวิจัยควรตรงกับปัญหา นำไปใช้แก้ปัญหาได้ และแก้ได้ทันเวลาด้วยจึงจะเป็นที่ยอมรับ ความต้องการของสังคมที่มีต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาด้านการวิจัยดังที่กล่าวข้างต้นมีสาเหตุมาจาก (จรัส สุวรรณเวลา, 2538: 17-19)

1.1.1 ศาสตร์เพิ่มมากและเร็ว อัตราเร่งของการเพิ่มข้อความรู้ด้านต่างๆ ยังจะเพิ่มมากขึ้น มีผู้ประมาณการว่าข้อความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ในระยะ 20 ปีที่แล้วมานี้ มีปริมาณมากเท่ากับข้อความรู้ที่สะสมมาตั้งแต่มนุษย์รู้จักคิดจนถึงระยะ 20 ปีที่แล้ว วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สร้างความรู้ใหม่ต่อยอดจากฐานความรู้เดิม ทู่น คน และกิจการที่มุ่งบุกเบิกหาความรู้ใหม่มีมาก ผลผลิตก็มีมากตามไปด้วย การใช้ประโยชน์จากผลผลิตดังกล่าวก็มีมากขึ้น สลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไปอีก ตลอดจนมีพลังมากขึ้นทำสิ่งที่ไม่สามารถทำได้อยู่เดิม เมื่อความสามารถและพลังมีมากขึ้น การจัดการก็ต้องมีมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพขึ้นด้วย ด้านสังคมศาสตร์จึงมีความจำเป็นไม่น้อยกว่าด้านวิทยาศาสตร์ ด้านมนุษยศาสตร์ก็จำเป็นต้องเน้นเพื่อมากำกับเป้าหมายชีวิตมนุษย์และสังคมในสภาพของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปและใช้วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1.2 ศาสตร์ของศาสตร์เพิ่มและประณีตขึ้น มีศาสตร์

บางอย่างที่เป็นฐานรองรับศาสตร์อื่นๆ ทำให้ศาสตร์อื่นๆ ก้าวหน้าไปได้ ได้แก่ ศาสตร์การผลิต ความรู้ ศาสตร์การผลิตคน (ผู้รู้) และศาสตร์การสื่อความรู้ ศาสตร์การผลิตความรู้ ได้แก่ กระบวนวิธีการวิจัย กระบวนการวัด กระบวนการบันทึก กระบวนการวิเคราะห์ และกระบวนการผลิต ศาสตร์การผลิตผู้รู้ ทั้งเทคโนโลยีการศึกษา จิตวิทยาการศึกษา วิธีการประเมินผล ศาสตร์การสื่อความรู้ได้เปลี่ยนจากการใช้กระดาษ กระดานดำ และคำพูดจากปากไปเป็นอันมากแล้ว ยังจะก้าวไปเร็วมากจนคิดตามแทบไม่ทัน เทคโนโลยีการสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ แสงเลเซอร์ไฟเบอร์ออปติก และดาวเทียมถูกนำมาใช้ในการศึกษามากขึ้น กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการกับความรู้จะขยายตัวขึ้นอีกมากในอนาคต สภาพของมหาวิทยาลัยที่ผูกขาดธุรกิจของความรู้ชั้นสูง จะลดความสำคัญลงเพราะระบบการศึกษารูปอื่นจะเพิ่มมากขึ้นและเข้ามาทดแทน

1.1.3 สังคมเปลี่ยนแปลง การแข่งขันกันในระดับโลกจะ

ยังคงมีอยู่และน่าจะเข้มข้นขึ้นด้วยภาวะการผลิตเกินนำไปสู่การแย่งตลาดกัน โดยที่ความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจของโลกมีมาก การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเร็วเราจะต้องมีความไวและสามารถปรับระบบเศรษฐกิจสังคมและกิจการต่างๆ ได้ทันจึงจะต่อสู้ได้ ความเครียดจะมีมาก การรักษาความยุติธรรมในสังคมจะเป็นกลไกที่สำคัญ ด้วยสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมดังกล่าวข้อมูลที่ถูกต้องทั้งในกรณีเฉพาะและหลักวิชาการ ตลอดจนการใช้เหตุผลที่เหมาะสมจะมีบทบาทในการรักษาสมดุลต่างๆ ดังนั้นมวลชนจึงต้องการได้รับการศึกษาสูงขึ้นจะมีมาก สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องเพิ่มโอกาสให้แก่มวลชนในการเข้าถึงการศึกษามากขึ้น

1.1.4 บทบาทของนักวิชาการเปลี่ยน ในอดีตนักวิชาการ

เป็นผู้ที่ได้รับการเคารพบูชา สามารถอยู่ในถ้ำหรือหอคอย ทำหน้าที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ศิษย์ มีวิถีชีวิตเป็นครูหรืออาจารย์ที่ได้รับการยกย่องทั่วไป แต่ปัจจุบันนี้สภาพของวิทยาการและสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทของนักวิชาการจึงต้องปรับเปลี่ยนโดยการบุกเบิกแสวงหาวิชาการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่โลกและรักษาตนให้มีวิชาการที่ทันสมัยเสมอ มีวิชาการที่ถูกต้องแม่นยำตรงตามความต้องการของผู้ใช้และสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาการที่ใช้ประโยชน์โดยตรงในวิชาชีพต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในอุดมศึกษา เป็นไปเพื่อ 1) สร้างคน พัฒนาคคน 2) สร้างทีมวิจัย 3) สร้างผลงานวิจัยทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ทำให้ได้มาซึ่งชื่อเสียงและรายได้ให้สถาบัน 4) สร้างฐานวิชาการเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณภาพของการเรียนการสอน และการบริการวิชาการสู่สังคม 5) เผยแพร่ความรู้แก่สังคมทั่วไปและชุมชนวิชาการ ทั้งนี้ก่อนเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สังคมทั่วไป ควรมีการตรวจสอบโดยชุมชนวิชาการก่อน 6) สร้างวัฒนธรรมวิชาการโดยการสร้างบรรยากาศทางวิชาการ เช่น การจัดสัมมนาทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ

ช่วยกันตั้งโจทย์วิจัยเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เป็นต้น 7) สังคมและสืบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่ขึ้นต้นการค้นคว้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทอด “กระบวนการ” “เนื้อหา” แห่งวิชาการ และ 8) ตรวจสอบความรู้ให้แก่สังคม (สุขุม ชีรดิคก (ผู้รวบรวม). 2545: 110)

1.2 ด้านให้คำปรึกษาแนะนำ

ที่ปรึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีมานานแล้ว แม้แต่ในสมัยอยุธยาที่มีชาวต่างประเทศเข้ามาเป็นที่ปรึกษาในกิจการต่างๆ ทั้งนี้เกิดขึ้นเพราะมีความตระหนักว่าขาดความรู้ ความเข้าใจ จำเป็นต้องมีผู้รู้มาช่วย การหาความรู้หรือหาผู้รู้มาช่วยอาจต้องมีการลงทุนหรือค่าใช้จ่าย ยิ่งเป็นกรณีที่ต้องมีความรู้หรือผู้รู้หลายด้าน ร่วมกันหรือช่วยกัน ทั้งทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สถาปัตยกรรม สิ่งแวดล้อมและสังคม การรวมกันคิดย่อมต้องการลงทุน ยิ่งเมื่อต้องการให้ผลหรือคำตอบ หรือการปรึกษานั้นมีคุณภาพ ใช้หลักวิชาที่ถูกต้อง ใช้ความคิดโดยอิสระ ปราศจากอคติ โดยเป็นกลางไม่เอียง ไม่มีส่วนได้เสีย ใช้วิจรรณญาณอย่างจริงจัง และมีความคิดสร้างสรรค์ ให้คำตอบที่กว้างขวางและลึกซึ้งใช้การได้และทันเวลาที่ต้องจัดการให้งานที่ปรึกษาเป็นกิจจะลักษณะมีการตกลงในลักษณะธุรกิจ มีค่าใช้จ่ายหรือคำตอบแทนที่เหมาะสม พร้อมกับมีสัญญารักษาคูณภาพของผลงาน

กิจการในลักษณะนี้ได้มีมานานแล้วโดยเฉพาะในต่างประเทศ ส่วนในประเทศไทยก็ใช้ที่ปรึกษาจากต่างประเทศมานานพอสมควรแล้ว แต่การที่คนไทยจะรับงานที่ปรึกษาเองนั้น ยังนับว่าเป็นของใหม่มากในสังคมไทย จะต้องดำเนินการอีกหลายอย่าง ทั้งการสร้างค่านิยมและความเชื่อถือตลอดจนการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพเชื่อถือได้ ค้ำค้ำทั้งผู้ซื้อบริการและผู้ขายบริการ

การที่จะให้มีคุณภาพนั้นต้องสร้างและรักษาคูณภาพ การแข่งขันกันเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณภาพอย่างหนึ่ง บริการต้องมีให้เลือกพอสมควรไม่ผูกขาดจึงจะเจริญ มีการแข่งขันกันทำดี จึงจะรองรับความจำเป็นของประเทศและสังคมไทยในอนาคตได้(จรัส สุวรรณเวลา. 2538: 231-232)

การบริการวิชาการด้านการศึกษาวิจัย และให้คำปรึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ให้บริการในสาขาเฉพาะทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ ผลงานด้านการศึกษาวิจัยและให้คำปรึกษาที่ผ่านมาคือ การจัดทำแผนแม่บท การออกแบบทางสถาปัตยกรรม การวิจัยและการพัฒนาการทหาร งานศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม พลังงาน ฯลฯ

2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การพัฒนาาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการพัฒนาระบบที่ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ระบบ และออกแบบระบบ การพัฒนาระบบจะเริ่มต้นที่ฝ่ายการจัดการ หรือผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบซึ่งมีความเห็นว่า ระบบงานเอกสารนั้นเป็นเอกสารทงสวนงไวสำหรับการทำงานเพื่อการศกษาเท่านั้น เมื่อนูญาดเห็นาเบเซประเฮชันคานการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์กรที่กำลังดำเนินการอยู่ควรจะได้รับ การปรับปรุง (ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2543: 124) ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร และระบบสารสนเทศ อาจกล่าวได้ว่ามีความจำเป็นที่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมทั้งสภาพ ทางเศรษฐกิจและธุรกิจ เช่น ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีทำให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้นมีราคาถูกลง ก็อาจทำให้ต้องปรับเปลี่ยนส่วนนี้ในระบบสารสนเทศ หรือถ้ามี การเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในวิธีการปฏิบัติด้านต่างๆ หรือในปริมาณของงาน ที่มีทำให้ความต้องการด้านสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปทั้งในรูปแบบการทำงานและเทคโนโลยี ที่ ควรใช้ หรือมีการเปลี่ยนแปลงในความ ต้องการของผู้บริหารก็อาจทำให้ต้องมีการปรับระบบ สารสนเทศอย่างมากจนถึงขั้นการเปลี่ยนระบบได้ สำหรับวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของระบบ ซึ่งกิจกรรมหรือขั้นตอน เหล่านี้สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.1 (สุชาติ กิระนันท์. 2541: 67 – 69)

ตารางที่ 2.1 แสดงกิจกรรมหรือขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กิจกรรมหรือขั้นตอน	รายละเอียด
1. การวิเคราะห์เบื้องต้น	- กำหนดผู้ใช้ ขอบข่ายของระบบสารสนเทศที่ต้องการ แหล่งข้อมูลนำเข้า ฝ่ายที่เป็นเจ้าของระบบ
2. การศึกษาความเป็นไปได้	- การศึกษาความเป็นไปได้เชิงเทคนิค เชิงเศรษฐกิจและเชิงองค์กร
3. การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ	- การกำหนดรายละเอียดของระบบที่ต้องการ การวางแผนโครงการ และงบประมาณโครงการ การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการ
4. การออกแบบระบบ	- การทบทวนความเป็นไปได้เชิงเศรษฐกิจ การกำหนดรายละเอียดด้าน โปรแกรม เพิ่มข้อมูล และการเปลี่ยนเข้าระบบใหม่และรายละเอียด ของกระบวนการทำงาน แผนการตรวจสอบระบบ แผนและกำหนดการ เลือกฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
5. การจัดทำโปรแกรม	- การเขียนโปรแกรม การทดสอบโปรแกรมและการจัดทำเอกสาร การทดสอบระบบ
6. การกำหนดกระบวนการทำงาน	- การเขียนคำสั่งหรือคู่มือสำหรับผู้ใช้ และพนักงานอื่น เช่น ผู้บันทึก ข้อมูล ผู้ตรวจสอบข้อมูล ผู้ควบคุมเครื่อง การกำหนดกระบวนการ เปลี่ยนเข้าระบบใหม่
7. การเปลี่ยนเข้าระบบใหม่	- การฝึกอบรม การสร้างเพิ่มข้อมูลใหม่ การปฏิบัติงานคู่ขนานกับ ระบบเดิม (ในกรณีที่เป็น) การปรับปรุงระบบให้เข้ากับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กิจกรรมหรือขั้นตอน	รายละเอียด
8. การปฏิบัติงานและการบำรุงรักษา	-การปฏิบัติงานจริงของระบบ การปรับปรุงหรือบำรุงรักษาตามที่เป็นจำเป็น
9. การตรวจสอบระบบหลังการใช้	-การทบทวนวัตถุประสงค์และต้นทุน/ผลประโยชน์ของระบบ การประเมินผลลักษณะเชิงปฏิบัติการของระบบ
10. การยกเลิกระบบ	-การตัดสินใจยกเลิกระบบเดิม หรือทดแทนด้วยระบบใหม่

จากแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นนั้น ในส่วนการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ การวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบและจัดทำแผนหลักระบบงาน การพัฒนาและออกแบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ การพัฒนาโปรแกรมและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ

ในโลกยุคสังคมแห่งความรู้ (Knowledge - Based Society) ที่ความรู้และภูมิปัญญาของแต่ละสังคม ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ ได้ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกต่างหันกลับมาทบทวนบทบาทและแนวทางการจัดการศึกษาของตนอย่างจริงจัง ด้วยเป้าหมายเพื่อสร้างและพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถที่จะนำการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศ ให้ก้าวสู่ศตวรรษใหม่ได้อย่างมั่นคงสมภาคภูมิ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. 2544: 1)

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนากำลังแรงงานจึงเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจ อีกทั้งทุกภาคส่วนในสังคมได้ขานรับถึงความสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้แก่กำลังแรงงาน นอกจากนั้นการฝึกอบรมยังเป็นไปเพื่อเสริมสร้างทักษะของกำลังแรงงานให้มีคุณภาพเพื่อพร้อมสำหรับการแข่งขันกับนานาชาติ นับได้ว่าการฝึกอบรมเป็นภารกิจที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง แม้ว่าสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจะได้มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้วใน โครงการต่างๆ อาทิโครงการการศึกษาต่อเนื่อง การบริการวิชาการ โดยเปิดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น ในสาขาวิชาอาชีพต่างๆ ให้การศึกษาและฝึกอบรมทักษะวิชาชีพแก่ประชาชนทั่วไปก่อนการทำงาน ฝึกทักษะเพิ่มเติมให้กับแรงงานที่กำลังทำงานอยู่ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานและประสงค์จะเปลี่ยนอาชีพหรือขาดทักษะบางด้านได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ในการนำมาใช้ควรแจ้งให้ทราบก่อนทุกครั้ง

ไม่ว่าการณ์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางทฤษฎีที่ได้ศึกษามาใช้ในทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมไทย ทั้งยังส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการการเรียนการสอนเพื่อผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับคณะกรรมการศึกษาเรื่องนี้ และหาทางขยายการดำเนินการให้เป็นหน่วยงานที่ผู้รู้และศักยภาพที่กระจายอยู่ในที่ต่างๆ ได้ช่วยกัน ประกอบกับการปรับปรุงอุปกรณ์และงานของศูนย์โสตทัศนศึกษากลาง ขณะนี้กำลังจัดให้มีคอมพิวเตอร์กราฟฟิก อุปกรณ์ถ่ายภาพนิ่ง อุปกรณ์ถ่ายตัดต่อ และบันทึกวิดีโอ ให้สามารถทำการผลิตได้ในระดับหนึ่ง การผลิตที่ยุ่ยากยังจะต้องใช้การจ้างงานภายนอก (จรัสสุวรรณเวลา. 2538: 159-160)

จากแนวคิดการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด การบริการวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาจึงได้ขยายขอบเขตการดำเนินการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย ไปสู่การให้บริการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาของชุมชน โดยทรัพย์สินทางปัญญา หมายถึง ผลงานอันเกิดจากการประดิษฐ์ คิดค้น หรือสร้างสรรค์ของมนุษย์ โดยรัฐให้ความคุ้มครองว่าเป็นสิทธิของผู้ประดิษฐ์ หรือผู้สร้างสรรค์ ในการนำไปหาประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (ศูนย์อบรมทรัพย์สินทางปัญญา. 2552)

ทรัพย์สินทางปัญญามีหลายประเภท และที่คนส่วนใหญ่คุ้นเคย มีดังนี้

1. เครื่องหมายการค้า หรือ เครื่องหมายบริการ หมายถึง เครื่องหมาย (ซึ่งอาจจะเป็นภาพ ตัวอักษร คำ สัญลักษณ์ ภาพที่ประดิษฐ์ขึ้น ฯลฯ) ที่นำมาใช้กับสินค้า หรือบริการ เพื่อแสดงว่าสินค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้า/บริการ นั้น แตกต่างจากสินค้าที่ใช้เครื่องหมายการค้า/บริการ ของบุคคลอื่น

2. เครื่องหมายร่วม หมายถึง เครื่องหมายการค้า หรือเครื่องหมายบริการ ที่ใช้โดยบริษัทหรือวิสาหกิจในกลุ่มเดียวกัน

3. เครื่องหมายรับรอง หมายถึง เครื่องหมายที่เจ้าของเครื่องหมายรับรองนั้นใช้เพื่อรับรองสินค้าหรือบริการของบุคคลอื่น เพื่อการรับรองคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น

4. สิทธิบัตร หมายถึง สิทธิที่รัฐให้ความคุ้มครอง การประดิษฐ์คิดค้น หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์แก่เจ้าของสิทธิบัตร ให้มีสิทธิแต่ผู้เดียวในการแสวงหาประโยชน์จากการประดิษฐ์ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับสิทธิบัตรนั้น โดยมีอายุการคุ้มครองแตกต่างกัน คือ สิทธิบัตรการประดิษฐ์ คุ้มครอง 20 ปี ส่วนการออกแบบผลิตภัณฑ์ คุ้มครอง 10 ปี

5. อนุสิทธิบัตร หมายถึง สิทธิที่รัฐให้ความคุ้มครองการประดิษฐ์ และเนื่องจากอนุสิทธิบัตรเป็นการประดิษฐ์ที่มีเทคนิคไม่สูงมากนัก หรืออาจเป็นการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย มีอายุการคุ้มครอง 6 ปี และต่ออายุได้อีก 2 ครั้ง ๆ ละ 2 ปี (รวมเป็น 10 ปี)

6. แบบผังภูมิของวงจรรวม หมายถึง แผนผัง แบบ หรือภาพ ที่ทำขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตหากเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อแสดงให้เห็นการจัดวางเป็นวงจรรวม เช่น แบบของวงจรไฟฟ้าที่ได้ออกแบบขึ้นมา ที่เรียกว่า Layout Design และตัวชุดหน้ากากหรือแผ่นบัง Mask Work ซึ่งเป็นต้นแบบที่ใช้ในการสร้างให้เกิดแบบผังภูมิ ก็จัดว่าอยู่ในข่ายได้รับความคุ้มครอง เช่นเดียวกัน แบบผังภูมิมีอายุการคุ้มครอง 10 ปี

7. ลิขสิทธิ์ หมายถึง สิทธิแต่เพียงผู้เดียวที่จะกระทำการใด ๆ (เช่น การทำซ้ำหรือดัดแปลง การเผยแพร่ต่อสาธารณชน การให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โสตทัศนวัสดุ ภาพยนตร์ หรือสิ่งบันทึกเสียง ฯลฯ) เกี่ยวกับงานที่ผู้สร้างสรรค์ได้ทำขึ้น อีกทั้งผู้สร้างสรรค์จะได้ลิขสิทธิ์ทันทีโดยอัตโนมัติเมื่อได้สร้างสรรค์งานสำเร็จ โดยไม่ต้องจดทะเบียนลิขสิทธิ์ ประกอบด้วยประเภทงานต่าง ๆ ดังนี้

7.1 งานวรรณกรรม เช่น หนังสือ จุลสาร สิ่งเขียน ฯลฯ รวมถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์

7.2 งานนาฏกรรม เช่น งานเกี่ยวกับการรำ การเต้น ทำท่าการแสดงไป ฯลฯ

7.3 งานศิลปกรรม เช่น งานจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ สถาปัตยกรรม ฯลฯ

7.4 งานดนตรีกรรม เช่น ทำนองและเนื้อร้อง หรือ ทำนองอย่างเดียว รวมถึงโน้ตเพลง ฯลฯ

7.5 งานโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดีโอเทป แผ่นเลเซอร์ดิสก์ เป็นต้น

7.6 งานภาพยนตร์ เช่น ภาพยนตร์และเสียงประกอบของภาพยนตร์นั้นด้วย (ถ้ามี)

7.7 งานสิ่งบันทึกเสียง เช่น เทปเพลง แผ่นคอมแพ็คดิสก์ เป็นต้น

7.8 งานแพร่เสียงแพร่ภาพ เช่น การกระจายเสียงทางสถานีวิทยุ หรือการแพร่ภาพแพร่เสียงทางสถานีโทรทัศน์

7.9 งานอื่นใด อันเป็นงานในแผนกวรรณคดี แผนกวิทยาศาสตร์ หรือ แผนกศิลปะ

อายุการคุ้มครอง โดยทั่วไป การคุ้มครองลิขสิทธิ์ จะมีผลในทันทีที่มีการสร้างสรรค์ผลงาน (ไม่ต้องจดทะเบียน) โดยความคุ้มครองนี้จะมีตลอดอายุของผู้สร้างสรรค์ และคุ้มครองต่อไปอีก 50 ปี ภายหลังจากผู้สร้างสรรค์เสียชีวิต ส่วนงานลิขสิทธิ์อื่น ๆ จะมีอายุการคุ้มครองแตกต่างกันไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ความลับทางการค้า หมายถึง ข้อมูลการค้าซึ่งยังไม่รู้จักกันโดยทั่วไป หรือยังเข้าถึงไม่ได้ในหมู่บุคคลซึ่งโดยปกติแล้วต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว ตัวอย่างข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้า เช่น สูตร รูปแบบ วิธีการเทคนิค กรรมวิธีต่าง ๆ ข้อมูลการบริหารธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น อายุของความลับทางการค้าจะมีอยู่ตลอดไป หากความลับทางการค้านั้นยังไม่มีเปิดเผย และการจะได้รับความคุ้มครองนั้นก็ไม่ต้องจดทะเบียนแต่อย่างใด

9. สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ หมายถึง ชื่อ สัญลักษณ์ หรือสิ่งอื่นใด ที่ใช้เรียกหรือใช้แทนแหล่งภูมิศาสตร์ และสามารถบ่งบอกว่าสินค้าที่เกิดจากแหล่งภูมิศาสตร์นั้น เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ชื่อเสียง หรือคุณลักษณะเฉพาะของแหล่งภูมิศาสตร์ดังกล่าว สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ที่ขึ้นทะเบียนแล้ว จะได้รับการคุ้มครองตลอดไป โดยไม่มีกำหนดระยะเวลา จนกว่าจะมีการเพิกถอนทะเบียน

สำหรับการบริการวิชาการด้านทรัพย์สินทางปัญญาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีแนวทางการดำเนินการดังนี้ผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานให้เป็นทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และทรัพย์สินทางปัญญาประเภทอื่นๆ ให้แก่คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และนักศึกษาในสถาบัน รวมถึงบุคคลภายนอก ที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า ประดิษฐ์ ออกแบบ วิจัยและพัฒนา ตลอดจนการสร้างสรรค์ผลงานด้านอื่นๆ ที่มีศักยภาพอันจะเกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจ หรือสังคม

5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์

การที่เราจะมั่นใจได้ว่าสินค้านั้นมีคุณภาพหรือไม่นั้น จำเป็นที่จะต้องนำไปทดสอบจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือและมีเครื่องมือในการทดสอบที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ (กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2552) โดยมาตรฐานควรตั้งอยู่บนผลที่แน่นอนทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และประสบการณ์ มุ่งส่งเสริมให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน ประโยชน์ที่สำคัญของการทดสอบและวิเคราะห์มาตรฐาน คือการปรับปรุงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ กรรมวิธี และการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ป้องกันไม่ให้มีอุปสรรคในทางการค้า และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันในทางเทคโนโลยี (ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 2552)

ดำเนินการให้บริการทดสอบและวิเคราะห์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีแนวทางการดำเนินงานให้กับหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบันฯ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรม ที่มีความประสงค์ทำการวิเคราะห์วัสดุ หรือทดสอบผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปสู่การผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ หรือการใช้เครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานภายในสถาบันฯ โดยคณาจารย์ นักวิจัย ของสถาบันฯ ที่มีความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เป็นอย่างดี เช่น การทดสอบทราย ปูน เหล็ก วิเคราะห์วัสดุทางวิทยาศาสตร์ การทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร หรือการทดสอบพลาสติก เป็นต้น

6. ด้านอื่น ๆ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2537: 93 – 99) จรัส สุวรรณเวลา (2538: 229) และที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) (2547: 127) ได้นำเสนอรูปแบบการบริการวิชาการสู่สังคมที่น่าสนใจ กล่าวคือ

6.1 การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

6.1.1 กิจการวิทยุเพื่อให้ความรู้แก่สังคม

6.1.2 การจัดแสดงผลงานวิชาการ

6.1.3 การถ่ายทอดวิชาการแบบ One Stop Service บน

เครือข่ายเว็บบริการ

6.1.4 การให้บริการห้องสมุด

6.2 การจัดทำโพลสำรวจประชามติให้โยงกับผลงานทางวิชาการ

6.3 การบริการงานเขียนทางวิชาการ งานแปลเอกสาร

6.4 การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในสาขาวิชาการต่างๆ ระหว่างคนกลุ่มต่างๆ ในชุมชน ในรูปแบบการสัมมนา และเครือข่ายเว็บบริการ

6.5 การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม

ประเทศใดก็ตามที่มีทรัพยากรมนุษย์หรือพลังสมองที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ และรู้จักใช้พลังสมองให้เป็นประโยชน์ จะสามารถสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจและสังคมของชาติให้พัฒนาก้าวหน้าอย่างมั่นคง อุดมศึกษาในฐานะที่เป็นขุมกำลังและแหล่งผลิตทรัพยากรมนุษย์หรือพลังสมองชาติ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในโลกยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการสร้างสรรค์และพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้า จึงต้องทำหน้าที่ในการสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาของท้องถิ่นหรือสังคม และเมื่อได้บทสรุปแล้วจึงนำมาร่างเป็นแผนการให้บริการทางวิชาการสู่คนด้อยโอกาสในสังคม อีกทั้งบทบาทในการบริการสังคมของสถาบันอุดมศึกษาควรสร้างเสริม โดยเฉพาะในกิจกรรมที่มุ่งขจัดความยากจน ความไม่อดกลั้น ความรุนแรง ความไม่รู้หนังสือ ความหิวโหย ความถดถอยของสภาพแวดล้อมและโรคภัยไข้เจ็บ โดยใช้แนวทางเชิงสหวิทยาการและการจัดแบบข้ามสาขาวิชาในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาต่างๆ (สถาพรณ จวงศ์และคณะ ผู้แปล. 2542: 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลี ศรีมณีชัย (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารและการจัดการงานบริการวิชาการ กรณีของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าด้านโครงสร้างหน่วยงานควรดำเนินการเป็นรูปแบบบริษัทจำกัด ซึ่งมีคณะกรรมการชุดหนึ่งทำหน้าที่บริหารงาน ภายใต้กำกับของสภาสถาบัน โดยมีการแบ่งส่วนงานตามความเหมาะสม หัวหน้าหน่วยงานอาจเป็นผู้อำนวยการ ผู้จัดการหรือเลขาธิการก็ได้ ในด้านการบริหารงานหน่วยงานควรของบประมาณประจำปีจากรัฐเป็นบางส่วนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน โดยให้คณะกรรมการบริหารเป็นผู้ออกกฎระเบียบด้านการเงิน เช่น รายได้ รายจ่าย และการคิดค่าบริการ รวมทั้งระเบียบอื่นๆ เช่น การคัดเลือกหัวหน้าหน่วยงาน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบัน ส่วนหัวหน้าหน่วยงานและบุคลากรมีสถานภาพเป็นข้าราชการของสถาบันและควรมีการประเมินผลงานทุกปี สำหรับภารกิจหลักของหน่วยงานบริการวิชาการพบว่าเห็นควรจัดตั้งเป็นหน่วยงานกลางของสถาบัน โดยมีภารกิจในการให้บริการวิชาการทั้งภายนอกและภายในสถาบัน ซึ่งการให้บริการจะเป็นทั้งแบบให้เปล่าและคิดค่าบริการเชิงธุรกิจ โดยหน่วยงานต้องจัดวางแผนงานประจำปีไว้ด้วย

วัลลภ จันทร์ตระกูล (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการสร้างดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการ ที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่าดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการ ที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัยด้านต่างๆ 4 ด้าน มีระดับความสำคัญในเกณฑ์ “สำคัญ” และเรียงตามลำดับดังนี้

1. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านการเงิน จำนวน 6 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) อัตราการเพิ่มของรายได้ (2) ผลตอบแทนต่อยอดขาย (3) อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (4) จำนวนเงินรายได้ต่อจำนวนบุคลากร และ (5) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (6) ผลตอบแทนจากเงินลงทุน

2. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านลูกค้า จำนวน 5 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (คุณภาพสินค้า ราคาสินค้า กำหนดการจัดส่งสินค้าให้บริการ) (2) อัตราการเพิ่มจำนวนลูกค้าในแต่ละปี (3) ส่วนแบ่งด้านการตลาด (4) จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า (5) ร้อยละความแตกต่างราคาสินค้าหรือค่าบริการเทียบกับคู่แข่ง

3. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านกระบวนการภายใน จำนวน 14 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) จำนวนรายงานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (2) อัตราการลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค (3) จำนวนโครงการพัฒนามาตรฐานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (4) จำนวนงานวิจัยเพื่อพัฒนามาตรฐานสินค้าและกระบวนการให้บริการฝึกอบรม (5) จำนวนและประเภท รายงานข้อมูลด้านการเงินและบัญชี (6) จำนวนโครงการร่วมมือทางวิชาการกับลูกค้า หรือหน่วยงานอื่น (7)

รายงานผลจากการนำระบบมาตรฐานสำหรับการบริการจัดการต่างๆมาใช้ เช่น ISO (8) อัตราการเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบเวลาสำหรับทำวิจัยงานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อเผชิญเหตุให้เอาใบชี้แจงเรื่องงานด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มของบริการใหม่ (9) ตัวเลขแสดงปริมาณการสูญเสียวัสดุในการผลิต (10) ระยะเวลาที่ใช้ในการรายงานผล ของประเภทบัญชีต่างๆ (11) ร้อยละจำนวนเงินค้างชำระต่อยอดจำนวนเงินรายได้รวม (12) จำนวนขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง (13) จำนวนครั้งในการติดตามและตอบรับของลูกค้ำที่ค้างการชำระเงิน (14) จำนวนครั้งในการทำลูกค้ำสัมพันธ์

4. ดัชนีวัดความอยู่รอดด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 8 ดัชนี เรียงตามลำดับดังนี้ (1) จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำงานแทนกันได้ (2) ตัวเลขแสดงผลิตภาพ (Productivity) ของบุคลากรในหน่วยงาน (3) ผลการประเมินบุคลากรภายในหน่วยงาน (4)ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน (5) จำนวนภาระงานของบุคลากรในหน่วยงาน (Basic Load) (6) อัตราการได้รับการฝึกอบรม (จำนวนวันฝึกอบรม/คน/ปี) (7) จำนวนครั้งในการประชุมเกี่ยวกับปัญหา การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรในแต่ละระดับ (8) จำนวนบุคลากรที่ลาออก และสาเหตุ

ประพิศ ไบราณมุล (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาคากรบริการวิชาการแก่ชุมชนของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด พบว่ามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประสบปัญหาด้านงบประมาณมากที่สุด เนื่องจากได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนจำกัด และสาเหตุหนึ่งคือภาระที่ไม่มีแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภายนอก จึงควรวางวิธีการหรือกลยุทธ์ในการเพิ่มแหล่งเงินทุนสนับสนุนให้มากยิ่งขึ้น ปัญหารองลงมา คือปัญหาด้านสถานที่ ในการดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน สถานที่บางแห่งมีระยะทางไกล และบางแห่งขาดความพร้อม จึงควรดำเนินการปรับปรุงสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานรองรับโครงการบริการวิชาการต่างๆ เพื่อประหยัดงบประมาณและกำลังคน ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในภาระงานที่รับผิดชอบ จึงควรมีการจัดอบรมบุคลากรก่อนการดำเนินการโครงการทุกครั้งอย่างสม่ำเสมอ ปัญหาด้านระยะเวลา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนในแต่ละปีงบประมาณหลายโครงการ ประกอบกับบุคลากรมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงควรบริหารจัดการเวลาและบุคลากรให้ดีและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน ปัญหาสำคัญด้านการบริหารจัดการงบประมาณ บุคลากร และระยะเวลา ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการ โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนให้สอดคล้องกับทรัพยากรอย่างเหมาะสม

สุนทรี ดวงทิพย์ และคณะ (2548: บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดบริการทาง

วิชาการให้แก่ชุมชนในด้านต่างๆ โดยจัดเรียงลำดับตามความต้องการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ผู้อื่นไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการความรู้ร้อยละ 86.21 ด้านการให้บริการข่าวสารร้อยละ 69.83 ด้านการให้บริการพัฒนาวารระบบร้อยละ 62.93 ด้านการให้บริการที่ปรึกษาร้อยละ 60.34 ด้านให้บริการศึกษาวิจัยวารระบบร้อยละ 58.62 ด้านการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 56.90 ด้านการนำเสนอผลงานทางวิชาการร้อยละ 56.03 และด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการร้อยละ 55.17

2. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดบริการทางวิชาการให้แก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ โดยจัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยดังนี้ รูปแบบการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวร้อยละ 85.34 รูปแบบการจัดประชุมสัมมนาร้อยละ 63.79 รูปแบบการให้คำปรึกษา การวิเคราะห์ตัวอย่างและการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาร้อยละ 57.76 รูปแบบการจัดนิทรรศการและการแสดงผลงานทางวิชาการร้อยละ 49.14 รูปแบบการเผยแพร่ผ่านสื่อและสิ่งพิมพ์และรูปแบบการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ร้อยละ 48.28 รูปแบบการสำรวจประชามติร้อยละ 44.83

3. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดอบรมในหลักสูตรต่างๆ โดยจัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยดังนี้ หลักสูตรเทคนิคการจัดประชุมและการฝึกอบรมร้อยละ 22.46 หลักสูตรเทคนิคการนำเสนอผลงานร้อยละ 21.85 หลักสูตรเทคนิคการเป็นวิทยากรร้อยละ 21.23 หลักสูตรการจัดทำผลงานวิชาการร้อยละ 18.77 หลักสูตรความรู้ทางภาษาไทยเพื่อการเรียนการสอนร้อยละ 15.69 สำหรับหลักสูตรทักษะพื้นฐานภาษาต่างประเทศ หลักสูตรภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและเพื่อการอาชีพปรากฏว่า ภาษาอังกฤษได้รับความสนใจมากที่สุด ภาษาจีนได้รับความสนใจปานกลาง และภาษาพม่าได้รับความสนใจน้อยที่สุด ส่วนภาษาอื่นที่มีผู้สนใจบ้างได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษาฝรั่งเศส

4. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดอบรมในเรื่องดนตรี นาฏศิลป์ ศิลปะ ในหลักสูตรต่างๆ โดยจัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยดังนี้ หลักสูตรนาฏศิลป์และละครสำหรับเด็กร้อยละ 20.42 หลักสูตรการอบรมแบบนิเทศศิลป์ร้อยละ 15.57 หลักสูตรการออกแบบสื่อสารร้อยละ 14.19 หลักสูตรการแต่งกาย แต่งหน้า และอุปกรณ์การแสดง หลักสูตรปฏิบัติการดนตรีไทยร้อยละ 13.49 หลักสูตรปฏิบัติการดนตรีสากลร้อยละ 11.17 หลักสูตรปฏิบัติการนาฏศิลป์ร้อยละ 11.07

5. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดอบรมในเรื่องบรรณารักษ์และสารนิเทศศาสตร์ ในหลักสูตรต่างๆ โดยจัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อยดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ร้อยละ 23.19 หลักสูตรการจัดห้องสมุดร้อยละ 18.98 หลักสูตรแหล่งสารนิเทศชุมชนร้อยละ 16.87 หลักสูตรการจัดการฐานข้อมูลสำหรับงานห้องสมุด และหลักสูตรหลักสูตรการจัดการฐานข้อมูลสำหรับงานสารสนเทศร้อยละ 15.96 หลักสูตรแหล่งและการจัดการสารนิเทศทางธุรกิจร้อยละ 9.04

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดอบรมในเรื่อง สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในหลักสูตรต่างๆ โดยจัดลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาระผู้นำและการจูงใจร้อยละ 72.41 หลักสูตรการวิเคราะห์ปัญหาชุมชนและแนวทางการ พัฒนาร้อยละ 63.79 หลักสูตรการพัฒนาคนร้อยละ 62.93 หลักสูตรการพัฒนาเยาวชนร้อยละ 56.03 หลักสูตรนโยบายสาธารณะและการวางแผน หลักสูตรการวิเคราะห์โครงการและการบริหาร โครงการร้อยละ 55.17 หลักสูตรกฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันร้อยละ 51.72 หลักสูตรเทคนิคการ บริการ หลักสูตรการประเมินผลโครงการ หลักสูตรการวิจัยชุมชนร้อยละ 49.13 หลักสูตรการ บริหารงานคลังและงบประมาณร้อยละ 39.65 หลักสูตรกระบวนการกลุ่มร้อยละ 34.48 หลักสูตร การวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ร้อยละ 32.75 หลักสูตรการพัฒนาจิตร้อยละ 1.72



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน โดยขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการในเขตลาดกระบัง ในปี 2553 รวม 142,778 คน/แห่ง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการในเขตลาดกระบัง โดยใช้เกณฑ์การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan (1970 : 608-609) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในปี 2553 รวม 582 คน/แห่ง ดังนี้

ประเภทของชุมชน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.ประชาชน	142,460	384
2.สถานศึกษา	39	36
3.สถานประกอบการ	279	162
รวม	142,778	582

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านความมั่นใจ จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำนวน 8 ข้อ
4. ด้านความใส่ใจ จำนวน 6 ข้อ
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับความต้องการ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ต้องการน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ข้อ

2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ จำนวน 9 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 4 ข้อ
5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ จำนวน 6 ข้อ
6. ด้านอื่น ๆ จำนวน 10 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามดังนี้

ระดับความต้องการ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ต้องการน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ของ Berry, Zeithamal and Parasuraman (1990 : 29 – 38) สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการพระจอมเกล้าลาดกระบัง (2552: Online) รูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2552: Online) และรูปแบบการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2552: Online)

3.2.2.2 เรียบเรียงแบบสอบถามความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.2.2.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหา กับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามมีค่าอยู่ที่ 0.00-1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไข ซึ่งข้อคำถามที่ตัดออกและเปลี่ยนข้อคำถามคือข้อคำถามที่ 5 และข้อคำถามที่ปรับปรุงเนื้อหาของข้อคำถามคือข้อคำถามที่ 31 โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ์ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
บางเขน
2. ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. ผศ.ดร.คำรณ ศรีน้อย อาจารย์คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับประชาชน
สถานศึกษา และสถานประกอบการในเขตภาคกระบี่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2.2.5 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

1. หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

(Pearson Product-moment Correlation Coefficient) ระหว่างการตอบรายข้อกับคะแนนรวม (Item-
Total Correlation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 321-322) ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.280 – 0.758
(ภาคผนวก ก)

2. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา
(Coefficient Alpha) (Cronbach. 1990 : 202-204) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามทั้ง
ฉบับ เท่ากับ 0.976

3.2.2.6 นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป และผ่านการ
ตรวจสอบความเชื่อมั่นมีความสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยจัดประชุมผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 582 ฉบับ ไปยังกลุ่ม
ตัวอย่าง โดยในส่วนของประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วย
ตนเอง หากกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านเขียนได้ ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยจะอำนวยความสะดวกโดย
การอ่านแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ในส่วนของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ผู้วิจัย
จัดส่งแบบสอบถามโดย 1) ทางไปรษณีย์ 2) เดินทางไปส่งด้วยตนเอง

3.3.2 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 533 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.58 ของ
แบบสอบถามทั้งหมดที่แจกไป ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อ

นำไปวิเคราะห์ผลตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงวันไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

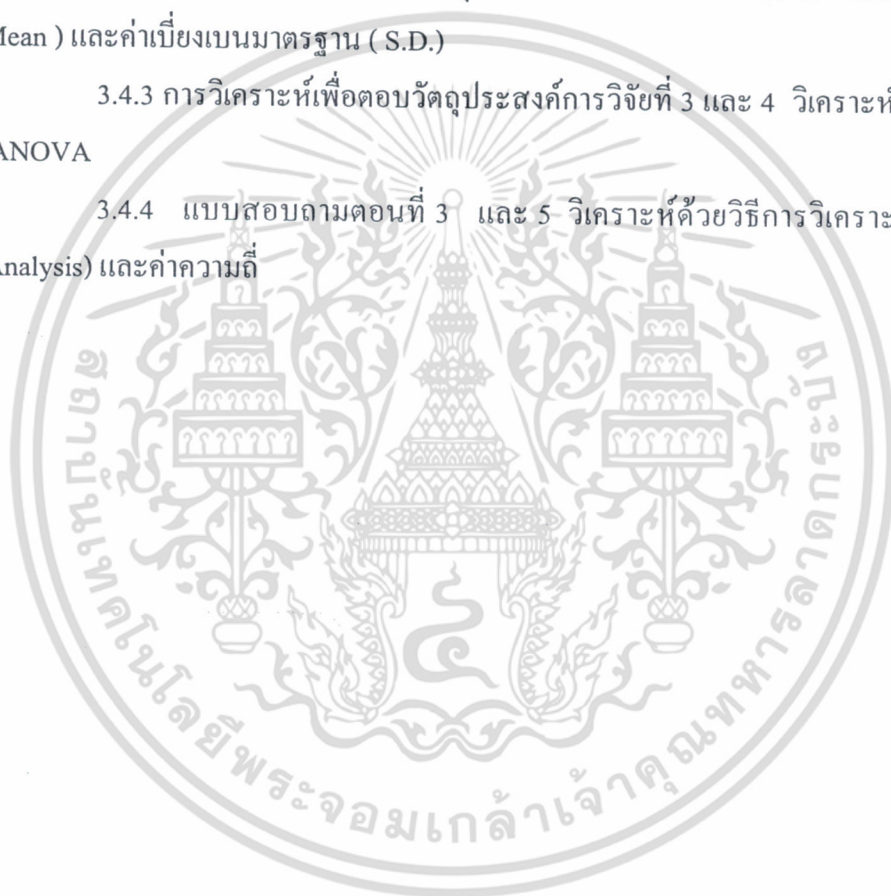
นำข้อมูลที่รวบรวมได้และตรวจให้คะแนนแล้วไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกวิธีวิเคราะห์ตามประเภทของข้อมูลและวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 และ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.4.3 การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 และ 4 วิเคราะห์ด้วยสถิติ One-way ANOVA

3.4.4 แบบสอบถามตอนที่ 3 และ 5 วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และค่าความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการ ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการ เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการจำแนกตามประเภทของชุมชน และเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ส่วนที่ 6 ผลการข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โดยรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนมีดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	1.1 ชาย	171	32.10
	1.2 หญิง	332	62.30
	1.3 ไม่ตอบ	30	5.60
2.	ประเภทของชุมชน		
	2.1 ประชาชน	349	65.48
	2.2 สถานประกอบการ	36	6.75
	2.3 สถานศึกษา	148	27.77
	รวม	533	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 533 คน/แห่ง เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน และไม่ตอบ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30, 32.10 และ 5.60 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของชุมชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนจำนวน 349 คน รองลงมาคือ สถานประกอบการ จำนวน 148 แห่ง และอันดับสุดท้ายคือ สถานศึกษาจำนวน 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.48, 27.77 และ 6.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การเสนอผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบังจำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการของชุมชน ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ วิชาการ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.86	.762	มาก	2
2. ด้านความมั่นใจ	3.85	.816	มาก	3
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	3.83	.744	มาก	4
4. ด้านความใส่ใจ	3.79	.896	มาก	5
5. ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.91	.865	มาก	1
รวม	3.85	.719	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
จะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
($\bar{X} = 3.91$) อันดับ 2 คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.86$) อันดับ 3 คือ ด้านความมั่นใจ
($\bar{X} = 3.85$) อันดับ 4 คือด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 3.83$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความใส่
ใจ ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบังด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.ความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี	3.88	.874	มาก	3
2.ความปลอดภัยในขณะรับบริการ	3.92	.925	มาก	2
3.การให้บริการแก่ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด	3.77	1.006	มาก	7
4.การตอบคำถามของผู้ให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่ให้บริการ	3.85	.960	มาก	5
5.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	3.96	.897	มาก	1
6.ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีความเป็น ปัจจุบัน	3.87	.986	มาก	4
7.การติดตามผลการให้บริการเพื่อนำมา ปรับปรุงการให้บริการ	3.79	.950	มาก	6
รวม	3.86	.762	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านความน่าเชื่อถือของบริการทั้งใน
ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือความรู้ ความสามารถของ
ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) อันดับ 2 คือความปลอดภัยในขณะรับบริการ ($\bar{X} = 3.92$) และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับแรก คือการให้บริการแก่ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.77$) และ
การติดตามผลการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบังด้านความมั่นใจ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ

ด้านความมั่นใจ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างไม่มีข้อบกพร่อง	3.83	.865	มาก	4
2. การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการให้บริการ รวมถึงอัตราค่าบริการอย่างถูกต้อง	3.91	.958	มาก	1
3. ความเหมาะสมของค่าบริการ	3.81	.997	มาก	5
4. การจัดลำดับการให้บริการ	3.84	.955	มาก	3
5. การให้บริการอย่างสุภาพสม่ำเสมอ	3.89	1.047	มาก	2
รวม	3.85	.816	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านความมั่นใจทั้งในภาพรวมและราย
ข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจาก
มากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการ
ให้บริการ รวมถึงอัตราค่าบริการอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.91$) อันดับ 2 คือการให้บริการอย่างสุภาพ
สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.89$) อันดับ 3 คือการจัดลำดับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) อันดับ 4 คือให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างไม่มีข้อบกพร่อง ($\bar{X} = 3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของ
ค่าบริการ ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบังด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามภาพรวมและรายชื่อ

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.ความพร้อมของอาคาร สถานที่ในการ ให้บริการ	3.86	.951	มาก	4
2.ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ในการ ให้บริการ	3.87	.988	มาก	3
3.ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.88	.926	มาก	2
4.ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ	3.90	1.001	มาก	1
5.การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ บริการผ่าน แผ่นพับ ใบปลิว จุลสาร ป้าย ประชาสัมพันธ์ หรือ เว็บไซต์	3.71	.964	มาก	7
6.ระบบการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77	1.012	มาก	6
7.ช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์	3.86	.967	มาก	4
รวม	3.83	.744	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ทั้งใน
ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็น
เกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ความชัดเจนของ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) อันดับ 2 คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม
($\bar{X} = 3.88$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้
บริการผ่าน แผ่นพับ ใบปลิว จุลสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ เว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.71$) และ ระบบการ
ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
 ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
 คุณทหารลาดกระบังด้านความใส่ใจ จำแนกตามภาพรวมและรายชื่อ

ด้านความใส่ใจ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า	3.87	.992	มาก	1
2.ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็น รายบุคคล	3.68	.999	มาก	5
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86	1.083	มาก	2
4.ความสนใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า	3.83	1.081	มาก	3
5.ชี้แจงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตลอด ระยะเวลาของการให้บริการ	3.72	1.003	มาก	4
รวม	3.79	.896	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการ
 ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านความใส่ใจทั้งในภาพรวมและราย
 ชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจาก
 มากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่
 ลูกค้า ($\bar{X} = 3.87$) อันดับ 2 คือความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) อันดับ 3 คือ ความ
 สนใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.83$) อันดับ 4 คือ ชี้แจงให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
 ตลอดระยะเวลาของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจในความ
 ต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตาม ภาพรวมและรายชื่อ

ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ (n =533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. การกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการ ให้บริการอย่างชัดเจน	3.81	.992	มาก	7
2. ความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ในทันที	3.86	1.013	มาก	6
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	4.02	1.003	มาก	1
4.ความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.99	1.010	มาก	2
5.การให้บริการตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.96	.982	มาก	3
6.การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	3.87	1.003	มาก	5
7.การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.88	.989	มาก	4
รวม	3.91	.865	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือความเต็มใจในการให้บริการ (\bar{X} = 4.02) อันดับ 2 คือ ความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ลูกค้า (\bar{X} = 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับแรก คือ การกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} = 3.81) และ ความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าในทันที (\bar{X} = 3.86) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การเสนอผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความต้องการ	อันดับ
1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง	3.74	.904	มาก	4
2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.89	.829	มาก	1
3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ	3.77	.785	มาก	3
4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา	3.73	.964	มาก	5
5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์	3.68	.871	มาก	6
6. ด้านอื่น ๆ	3.81	.802	มาก	2
รวม	3.77	.719	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.89$) อันดับ 2 คือด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่กว้างขวางเท่าที่ควร อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อื่น ๆ ($\bar{X} = 3.81$) อันดับ 3 คือ ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ($\bar{X} = 3.77$) อันดับ 4 คือ ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.74$) อันดับ 5 คือ ด้านทรัพย์สินทางปัญญา ($\bar{X} = 3.73$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน ภาคระบับต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำ ปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามภาพรวมและรายชื่อ

ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำ ปรึกษาแนะนำ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.บริการแก้ไขปัญหพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านวิศวกรรมโดยใช้กระบวนการ วิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน และบุคคลทั่วไป	3.85	.989	มาก	1
2.บริการแก้ไขปัญหพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านสถาปัตยกรรมโดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.68	1.030	มาก	7
3.บริการแก้ไขปัญหพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านเทคโนโลยีโดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.77	1.022	มาก	3
4.บริการแก้ไขปัญหพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านวิทยาศาสตร์โดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.74	1.031	มาก	4
5.บริการแก้ไขปัญหพร้อมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.81	1.058	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง (n =533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
6.บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านพลังงานโดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.73	.999	มาก	5
7.บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านเกษตรศาสตร์โดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.65	1.067	มาก	8
8.บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษา แนะนำในด้านสังคมศาสตร์โดยใช้ กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.71	1.041	มาก	6
รวม	3.74	.904	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านวิศวกรรมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.85$) อันดับ 2 คือ บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.81$) และ อันดับ 3 คือบริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเทคโนโลยีโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับแรก คือบริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเกษตรศาสตร์โดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.65$) และ บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสถาปัตยกรรมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน
 ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
 คุณทหารลาดกระบัง ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบ
 สารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตาม
 ภาพรวมและรายชื่อ

ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.95	.922	มาก	1
2.บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.89	.884	มาก	3
3.บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ สารสนเทศทางภูมิศาสตร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.84	1.569	มาก	5
4.บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรม คอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.90	.897	มาก	2
5.บริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคล ทั่วไป	3.85	1.011	มาก	4
รวม	3.89	.829	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.95$) อันดับ 2 คือ บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.90$) อันดับ 3 คือ บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.89$) อันดับ 4 คือ บริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ จำแนกตามภาพรวมและรายข้อ

ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านวิศวกรรมแก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.78	.878	มาก	5
2.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสถาปัตยกรรม แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน และบุคคลทั่วไป	3.71	.902	มาก	8
3.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและบุคคลทั่วไป	3.85	.893	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12

ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ (n =533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
4.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านวิทยาศาสตร์ แก่นักเรียนภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชนและบุคคลทั่วไป	3.66	1.000	มาก	9
5.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.86	.988	มาก	1
6.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านพลังงาน แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป	3.85	1.010	มาก	2
7.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านเกษตรศาสตร์ แก่นักเรียนภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน และบุคคลทั่วไป	3.72	1.089	มาก	7
8.บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสังคมศาสตร์ แก่นักเรียนภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน และบุคคลทั่วไป	3.73	1.048	มาก	6
9.บริการจัดหลักสูตรอบรมวิชาชีพพระยะสันแก่ บุคคลทั่วไป	3.80	1.147	มาก	4
รวม	3.77	.785	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือบริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.89$) อันดับ 2 คือ บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและบุคคลทั่วไป และ บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านพลังงาน แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.85$) และ อันดับ 4 คือบริการจัดหลักสูตรอบรมวิชาชีพพระยะสันแก่บุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.80$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 อันดับแรก คือบริการจัดหลักสูตรอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจดอนุสิทธิบัตรแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกสถาบัน ($\bar{X} = 3.69$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการทดสอบและวิเคราะห์จำแนกตามภาพรวมและรายชื่อ

ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.บริการวิเคราะห์วัสดุทางวิทยาศาสตร์ แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กร เอกชนต่าง ๆ	3.72	.980	มาก	1
2.บริการวิเคราะห์วัสดุอื่น ๆ แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ	3.68	.971	มาก	4
3.บริการทดสอบทราย ปูน เหล็ก แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กร เอกชนต่าง ๆ	3.60	1.027	มาก	6
4.บริการทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กร เอกชนต่าง ๆ	3.71	1.038	มาก	2
5.บริการทดสอบพลาสติกแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ	3.68	1.025	มาก	4
6.บริการทดสอบผลิตภัณฑ์อื่น ๆ แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ	3.71	.987	มาก	2
รวม	3.68	.871	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการทดสอบและวิเคราะห์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ บริการวิเคราะห์วัสดุทางวิทยาศาสตร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.72$) อันดับ 2 คือ บริการทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ และ บริการทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.71$) อันดับ 4 คือ บริการวิเคราะห์วัสดุอื่น ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ และ บริการทดสอบพลาสติกแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.68$) และ อันดับ 6 คือ บริการทดสอบทราย ปูน เหล็ก แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ ความต้องการของชุมชน ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านอื่น ๆ จำแนกตามภาพรวมและรายชื่อ

ด้านอื่น ๆ (n = 533)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1.การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบ กิจการวิทยุ	3.74	.993	มาก	8
2.การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบ การจัดแสดงผลงานวิชาการ(นิทรรศการ วิชาการ)	3.81	.969	มาก	6
3.การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบ การถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บบริการ	3.85	.991	มาก	4
4.การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบ การให้บริการห้องสมุด	3.87	.992	มาก	2
5.การจัดทำโพลทางวิชาการสำรวจประชามติ ของชุมชน และเผยแพร่ข้อมูลสู่สังคม	3.76	.969	มาก	7
6.การบริการงานเขียนทางวิชาการ	3.70	1.009	มาก	10
7.การบริการงานแปลเอกสาร	3.71	1.020	มาก	9
8.การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางวิชาการ ในรูปแบบการสัมมนา	3.82	1.002	มาก	5
9.การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ ทางวิชาการ ในรูปแบบเครือข่ายเว็บบริการ	3.87	.970	มาก	2
10.การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม	3.93	1.050	มาก	1
รวม	3.81	.802	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม ($\bar{X} = 3.93$) อันดับ 2 คือ การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบการให้บริการห้องสมุด และการจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ ในรูปแบบเครือข่ายเว็บบริการ ($\bar{X} = 3.87$) และอันดับ 4 คือ การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบการถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บบริการ ($\bar{X} = 3.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ การบริการงานเขียนทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.70$) อันดับ 2 คือ การบริการงานแปลเอกสาร ($\bar{X} = 3.71$) และอันดับ 3 คือ การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบกิจการวิทยุ ($\bar{X} = 3.74$)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชนโดยรวมและรายด้าน

หลักการให้บริการวิชาการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.509	.254	.436	.647
	ภายในกลุ่ม	530	308.808	.583		
	รวม	532	309.317			
2. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.141	.071	.106	.900
	ภายในกลุ่ม	530	354.517	.669		
	รวม	532	354.658			
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.415	.208	.374	.688
	ภายในกลุ่ม	530	293.803	.554		
	รวม	532	294.218			
4. ด้านความใส่ใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.076	1.038	1.293	.275
	ภายในกลุ่ม	530	425.377	.803		
	รวม	532	427.453			
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.796	.398	.531	.589
	ภายในกลุ่ม	530	397.706	.750		
	รวม	532	398.502			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.432	.216	.417	.659
	ภายในกลุ่ม	530	274.361	.518		
	รวม	532	274.793			

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีระดับความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน โดยรวมและรายด้าน

รูปแบบการบริการวิชาการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.525	2.762	3.412	.034*
	ภายในกลุ่ม	530	429.140	.810		
	รวม	532	434.665			
2. ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.895	.948	1.380	.253
	ภายในกลุ่ม	530	364.018	.687		
	รวม	532	365.914			
3. ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.978	3.989	6.604	.001**
	ภายในกลุ่ม	530	320.133	.604		
	รวม	532	328.111			
4. ด้านทรัพย์สินทางปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.540	1.270	1.367	.256
	ภายในกลุ่ม	530	492.465	.929		
	รวม	532	495.005			
5. ด้านการทดสอบและวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	13.907	6.953	9.451	.000**
	ภายในกลุ่ม	530	389.930	.736		
	รวม	532	403.837			

* $p \leq 0.05$

** $p \leq 0.01$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รูปแบบการบริการวิชาการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
6. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.169	3.585	5.668	.004**
	ภายในกลุ่ม	530	335.172	.632		
	รวม	532	342.341			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.747	2.873	5.653	.004**
	ภายในกลุ่ม	530	269.399	.508		
	รวม	532	275.146			

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 และมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ และ ด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 ส่วนด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านทรัพย์สินทางปัญญา มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

จากนั้นนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19-4.23

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมเป็นรายคู่

ประเภทของชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ประชาชน	สถานศึกษา	สถานประกอบการ
		3.84	3.73	3.61
ประชาชน	3.84	-	0.11	0.23*
สถานศึกษา	3.73		-	0.12
สถานประกอบการ	3.61			-

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.18 พบว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยรวมแตกต่างจากสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ≤ 0.05 โดยประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่า ($\bar{x} = 3.84$) สถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.61$) แต่ประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมไม่แตกต่างกับความต้องการของสถานศึกษา

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้องเป็นรายคู่

ประเภทของชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ประชาชน	สถานศึกษา	สถานประกอบการ
		3.86	3.68	3.59
ประชาชน	3.86	-	0.18	0.27*
สถานศึกษา	3.68		-	0.09
สถานประกอบการ	3.59			-

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง แตกต่างจากสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ≤ 0.05 โดยประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่า ($\bar{x} = 3.86$) สถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.59$) แต่ประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่แตกต่างกับความต้องการของสถานศึกษา

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ เป็นรายคู่

ประเภทของชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ประชาชน	สถานศึกษา	สถานประกอบการ
		3.86	3.74	3.58
ประชาชน	3.86	-	0.12	0.28*
สถานศึกษา	3.74		-	0.16
สถานประกอบการ	3.58			-

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ แตกต่างจากสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ≤ 0.05 โดยประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่า ($\bar{x} = 3.86$) สถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.59$) แต่ประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ไม่แตกต่างกับความต้องการของสถานศึกษา

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านด้านการทดสอบและวิเคราะห์ เป็นรายคู่

ประเภทของชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ประชาชน	สถานศึกษา	สถานประกอบการ
		3.79	3.68	3.43
ประชาชน	3.79	-	0.11	0.36*
สถานศึกษา	3.68		-	0.25
สถานประกอบการ	3.43			-

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการทดสอบและวิเคราะห์แตกต่างจากสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ≤ 0.05 โดยประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่า ($\bar{x} = 3.79$) สถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.43$) แต่ประชาชนทั่วไปมีความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เห็นหน้าใช้ระบบออนไลน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการทดสอบและวิเคราะห์ ไม่แตกต่างกับความต้องการของสถานศึกษา

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านอื่น ๆ เป็นรายคู่

ประเภทของชุมชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ประชาชน	สถานศึกษา	สถานประกอบการ
		3.88	3.84	3.62
ประชาชน	3.88	-	0.04	0.26*
สถานศึกษา	3.84		-	0.22
สถานประกอบการ	3.62			-

* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านอื่น ๆ แตกต่างจากสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ≤ 0.05 โดยประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงกว่า ($\bar{x} = 3.88$) สถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.62$) แต่ประชาชนทั่วไปมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกับความต้องการของสถานศึกษา

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนย่อยดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการ	ความถี่
1.	ประชาชนไม่ค่อยรู้ข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ดังนั้นสถาบันฯ ควรทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและให้ความรู้ต่างๆ แก่ชุมชน โดยคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายและสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงครบถ้วน เช่นการกระจายข่าวสารตามคลื่นวิทยุ หรือสื่อต่างๆ และเชิญชวนประชาชนให้เข้าร่วมกิจกรรมกับทางสถาบันฯ	8
2.	บุคลากรควรเพิ่มมาตรฐานและความใส่ใจในงานด้านบริการ หรือมีใจรักด้านงานบริการให้มากขึ้น ดูแลให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง ระบบไม่ซับซ้อน และไม่ปิดบริการในช่วง 12.00-13.00 น.	7
3.	สถาบันฯ ควรส่งเสริมให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม โดยเฉพาะในวันสำคัญต่างๆ ที่ชุมชนจัดขึ้น	4
4.	บุคลากรที่ให้บริการไม่ควรแสดงท่าทีเป็นผู้มีอำนาจเหนือผู้มารับบริการ เบื่อหน่าย ดุ๊กเหี้ยมคหยาม ในการให้คำแนะนำหรือตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ	4
5.	สถาบันฯ ควรมีนโยบายเข้าร่วมพัฒนาและแก้ปัญหาของชุมชนที่ชัดเจนตรงเป้าหมาย ร่วมผลักดันให้เกิดผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมต่อชุมชน ตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้ในทางวิชาการร่วมกับชุมชน	3
6.	พัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือและระบบการบริการให้ทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน และพัฒนาสิ่งทีสถาบันฯ มีอยู่ให้ดีขึ้น เช่นอุปกรณ์ออกกำลังกาย และหนังสือในห้องสมุด	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อรูปแบบการบริการวิชาการ	ความถี่
1.	จัดอบรม สัมมนา หลักสูตรสั้นๆ เช่น สำหรับเด็กเล็ก ก็เป็นด้านภาษา ต่างประเทศ การฝึกทักษะกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ ด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ถ้าเป็นเด็ก ม.ปลาย ก็น่าจะเป็นด้านวิชาต่างๆ เพื่อเตรียมสอบ Entrance ถ้าเป็นผู้ใหญ่ก็อาจจะเกี่ยวกับอาชีพอิสระ การทำอาหาร การเพาะเห็ด สมุนไพร ฯลฯ จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้าน IT ด้านอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม	10
2.	จัดตั้งศูนย์กลางในการสอนความรู้ด้านภาษาแก่บุคคลภายนอก และชุมชนใกล้เคียง โดยเสียค่าใช้จ่ายไม่มากเพื่อเปิดโอกาสให้แก่บุคคลที่มีรายได้น้อยที่อยากเรียนรู้ด้านภาษาให้มีโอกาสมากขึ้น	5
3.	จัดนักศึกษามาให้ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับครู บุคลากร และนักเรียน ในโรงเรียนในเขตลาดกระบัง ในหลายๆ สาขา เช่นการแนะแนวทิศทางการเรียน วิธีการอ่านหนังสือ การทำคะแนน ได้สูง เป็นต้น	4
4.	จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และเคมีภัณฑ์	4
5.	ให้บริการห้องสมุดและ Internet แก่ชุมชน	4
6.	ให้คำแนะนำ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสินค้าเฉพาะด้าน	3
7.	จัดโครงการรักษาสิ่งแวดล้อมให้แก่ชุมชน	3
8.	การอบรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในโรงงานอุตสาหกรรม	2
9.	นำเสนอข่าวสารด้านการศึกษา การสอบชิงทุน ให้แก่ชุมชน	2
10.	การบริการออกแบบตกแต่งสถานที่ (ภูมิทัศน์)	2
11.	ให้ชุมชนเข้าสถานที่เพื่อการจัดประชุม สัมมนา อบรม	2
12.	การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม เป็นประจำและต่อเนื่อง	2
13.	ควรมีการให้บริการวิชาการหรืออื่น ๆ นอกสถานที่	1
14.	จัดตั้งโรงเรียนสาธิตเทคโนโลยีฯ เพื่อทำเป็นแบบอย่างให้โรงเรียนอื่นๆ มาดูเป็นตัวอย่างว่าโรงเรียนที่คิดจริงทำอย่างไร	1
15.	สถาบันควรส่งเสริมงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และสังคมโดยแท้จริง	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1.1 ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.1.1.2 ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.1.1.3 เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

5.1.1.4 เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2.1 ประชากร คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง ในปี 2553 รวม 142,778 คน/แห่ง

5.1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง โดยใช้เกณฑ์การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan (1970 : 608-609) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในปี 2553 รวม 582 คน/แห่ง ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.1.3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 1 ข้อ

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

5.1.4.1 ผู้วิจัยจัดประชุมผู้ช่วยนักวิจัยเพื่อสร้างความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1.4.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 582 ฉบับไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยในส่วนของประชาชนทั่วไป ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง หากกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านเขียนได้ ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยจะอำนวยความสะดวกโดยการอ่านแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ในส่วนของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามโดย 1) ทางไปรษณีย์ 2) เดินทางไปส่งด้วยตนเอง

5.1.4.3 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน จำนวน 533 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.58 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกไป ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลตามลำดับ

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้และตรวจให้คะแนนแล้วไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกวิธีวิเคราะห์ตามประเภทของข้อมูลและวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.5.2 การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 และ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.1.5.3 การวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 และ 4 วิเคราะห์ด้วยสถิติ One-way ANOVA

5.1.5.4 แบบสอบถามตอนที่ 3 และ 5 วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และค่าความถี่

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 533 คน/แห่ง เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 171 คน และไม่ตอบ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30, 32.10 และ 5.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของชุมชน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนจำนวน 349 คน รองลงมาคือ สถานประกอบการ จำนวน 148 แห่ง และอันดับสุดท้ายคือ สถานศึกษาจำนวน 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.48, 27.77 และ 6.75 ตามลำดับ

5.1.6.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.91$) อันดับ 2 คือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 3.86$) อันดับ 3 คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.85$) อันดับ 4 คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 3.83$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความใส่ใจ ($\bar{X} = 3.79$)

5.1.6.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยยึดค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.89$) อันดับ 2 คือ ด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.81$) อันดับ 3 คือ ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ($\bar{X} = 3.77$) อันดับ 4 คือ ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขอขณาด้านการค้ำ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.74$) อันดับ 5 คือ ด้านทรัพย์สินทางปัญญา ($\bar{X} = 3.73$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.68$)

5.1.6.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีระดับความต้องการต่อหลักการการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทแตกต่างกันมีความต้องการต่อหลักการการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน”

5.1.6.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า “ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังแตกต่างกัน”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 และมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ และ ด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 ส่วนด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านทรัพย์สินทางปัญญา มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

5.1.6.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่าประชาชนไม่ค่อยรู้ข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันฯ ดังนั้นสถาบันฯ ควรทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและให้ความรู้ต่างๆ แก่ชุมชน โดยคำนึงถึงวิธีการที่จะทำให้ประชาชนเข้าใจได้ง่ายและสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึงครบถ้วน เช่นการกระจายข่าวสารตามคลื่นวิทยุ หรือสื่อต่างๆ และเชิญชวนประชาชนให้เข้าร่วมกิจกรรมกับทางสถาบันฯ บุคลากรควรเพิ่มมาตรฐานและความใส่ใจในงานด้านบริการ หรือมีใจรักด้านงานบริการให้มากขึ้น ดูแลให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง ระบบไม่ซับซ้อน และไม่ปิด

บริการในช่วง 12.00-13.00 น. บุคลากรที่ให้บริการไม่ควรแสดงท่าทีเป็นผู้มีอำนาจเหนือผู้มารับเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับกำลังแรงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ เบื่อหน่าย ถูกเหยียดหยาม ในการให้คำแนะนำหรือตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ และสถาบันฯ ควรส่งเสริมให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม โดยเฉพาะในวันสำคัญต่างๆ ที่ชุมชนจัดขึ้น

5.1.6.7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ชุมชนมีต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ชุมชนต้องการให้สถาบันฯ จัดอบรมสัมมนา หลักสูตรสั้นๆ เช่น สำหรับเด็กเล็ก ก็เป็นด้านภาษาต่างประเทศ การฝึกทักษะกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ ด้านสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ถ้าเป็นเด็ก ม. ปลาย ก็น่าจะเป็นด้านวิชาต่างๆ เพื่อเตรียมสอบเข้าศึกษาต่อ ถ้าเป็นผู้ใหญ่ก็อาจจะเกี่ยวกับอาชีพอิสระ การทำอาหาร การเพาะเห็ด สมุนไพร ฯลฯ จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นด้าน IT ด้านอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม จัดตั้งศูนย์กลางในการสอนความรู้ด้านภาษาแก่บุคคลภายนอก และชุมชนใกล้เคียง โดยเสียค่าใช้จ่ายไม่มากเพื่อเปิดโอกาสให้แก่บุคคลที่มีรายได้น้อยที่อยากเรียนรู้ด้านภาษาให้มีโอกาสมากขึ้น จัดนักศึกษาเข้ามาให้ความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับครู บุคลากร และนักเรียน ในโรงเรียนในเขตลาดกระบัง ในหลายๆ สาขา เช่นการแนะแนวทิศทางการเรียน วิธีการอ่านหนังสือ การทำคะแนนได้สูง เป็นต้น จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และเคมีภัณฑ์ และให้บริการห้องสมุดและ Internet แก่ชุมชน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิจัยพบว่าชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งโดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ (Gronroos อ้างใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อุชชยา. 2552: 7) และผู้รับบริการก็ต้องการการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (วัชรา วัชรเสถียร. 2539: 18) อีกทั้งการบริการเป็นสิ่งที่บริโภคทางใจ ดังนั้นผลที่ได้รับก็คือความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ถ้าสถานบริการใดสามารถสร้างบริการที่ทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก เพราะเกิดความประทับใจในบริการที่เคยได้รับ (ธีระเดช ธีรมงคล. 2542: 7) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัลลภ จันทร์ตระกูล (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาแนวทางการสร้างดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการ ที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การอิสระในมหาวิทยาลัย พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเป็นหนึ่งในดัชนีวัดความอยู่รอดที่สำคัญของหน่วยงานบริการวิชาการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนมีความต้องการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เนื่องจาก ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีและเต็มใจให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ สามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้

ในด้านความใส่ใจ ชุมชนมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากหากผู้ให้บริการให้บริการ โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวคือให้บริการรวดเร็ว ยินดี เต็มใจ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ก็จะเชื่อมโยงสู่ความใส่ใจในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถสัมผัสได้ถึง ความสนใจ ความเอาใจใส่ ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และการยึดผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ชุมชนในปัจจุบันกำลังเผชิญกับยุคแห่งการดำรงชีวิตที่ต้องใช้ความรู้เป็นฐาน ดังนั้นชุมชนจึงต้องแสวงหากลังความรู้หรือชุมชนความรู้เพื่อที่จะใช้เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำรงชีวิตโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้อย่างมีพลัง (อนุชาติ พวงคำลี และคณะ. 2550: 19) สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับการคาดหวังจากชุมชนให้ทำหน้าที่สมองของสังคมเป็นศูนย์กลางของปัญญา (สิปปนนท์ เกตุทัต. 2552: 2) เป็นชุมกำลังทางวิชาการในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 2546: 11) อีกทั้งชุมชนก็ต้องการ โอกาสในการเข้ามารับประโยชน์จากการอุดมศึกษาอย่างเสมอภาค (อมรวิรัช นาคทรพรพ. 2543: 16) เพื่อยกระดับปัญญาของคนในชุมชนและใช้ปัญญานั้นเป็นอาวุธในการต่อสู้ท่ามกลางสภาวะที่แข่งขัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ชุมชนมีความต้องการด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากเป็นอันดับ 1 เนื่องจากสังคมในยุคปัจจุบันเป็นสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตทั้งในส่วนบุคคล และในระดับองค์กร ส่งผลให้การดำรงชีวิต การทำงาน การบริหารจัดการต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบัน มากขึ้น จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของชุมชนที่ต้องการรับบริการ

วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และบุคคลทั่วไป ที่มีอยู่ในระดับมาก

ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ชุมชนมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากการทดสอบวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์อาหาร วัสดุทางวิทยาศาสตร์ พลาสติก อิฐ หิน ปูน ทราย ฯลฯ เป็นกิจกรรมที่จำเป็นเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ สำหรับประชาชนทั่วไปที่ต้องใช้หรือเป็นผู้บริโภคก็ไม่ได้มีความจำเป็นต้องทำการทดสอบวัสดุหรือผลิตภัณฑ์เหล่านี้ เนื่องจากวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากแหล่งผลิตมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และสำหรับภาคอุตสาหกรรมนั้น การทดสอบและวิเคราะห์วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ส่วนใหญ่แล้วสถานประกอบการใหญ่ ๆ ก็มักจะมีห้องทดลองหรือห้องทดสอบหรือเครือข่ายของตนเอง ในการวิเคราะห์หรือทดสอบวัสดุที่จะนำไปใช้เป็นตัววัตถุดิบในการผลิตหรือผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้น

5.2.2 อภิปรายผลการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ผลการวิจัยพบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีระดับความต้องการต่อหลักการการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากชุมชนทุกประเภทซึ่งมีสถานะเป็นผู้รับบริการ ก็ย่อมต้องการการให้บริการที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความสำคัญและความสะดวก (วัชร วัชรเสถียร. 2539: 18) และต้องการบริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือ ต้องการบริการที่น่าเชื่อถือ (Reliability) ต้องการบริการที่มั่นใจได้ (Assurance) ต้องการบริการที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ต้องการบริการที่ใส่ใจ (Empathy) และต้องการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ (Responsiveness) (Berry, Zeithamal and Parasuraman. 1990 : 29 – 38)

5.2.2 อภิปรายผลการเปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังจำแนกตามประเภทของชุมชน

ผลการวิจัยพบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 เนื่องจากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีวิถีชีวิต การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และศักยภาพในการแสวงหาแหล่งความรู้และการพึ่งตนเองแตกต่างจากสถานประกอบการ โดยพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาจะสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของสถานประกอบการ กล่าวคือประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีความต้องการให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แหล่งความรู้ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและสถานศึกษาเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำความรู้ทางวิชาการของสถาบันฯ อีกทั้งศักยภาพในการแสวงหาแหล่งความรู้และการพึ่งตนเองของประชาชนและสถานศึกษาก็มีน้อยกว่าสถานประกอบการ ดังนั้นสถานประกอบการจึงมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันฯ น้อยกว่าประชาชนทั่วไปและสถานศึกษา ส่งผลให้ประชาชนและสถานศึกษาต้องการใช้บริการวิชาการในรูปแบบต่างๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น

ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.05 เนื่องจากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีองค์ความรู้ด้านการวิจัยน้อยกว่าสถานประกอบการ ในขณะที่ปัจจุบันองค์ความรู้ด้านการวิจัยก็มีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันทั้งของส่วนบุคคลและส่วนองค์กรเพื่อการพัฒนาไปสู่คุณภาพ อีกทั้งสถานประกอบการยังมีศักยภาพมากกว่าประชาชนทั่วไปและสถานศึกษา ในการจัดจ้างบุคคลหรือบริษัทเอกชนมาทำหน้าที่นักวิจัยหรือค้นคว้าวิจัย หรือให้คำปรึกษาในการทำวิจัย ส่งผลให้ประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีความต้องการรับบริการด้านศึกษาวิจัยสูงกว่าสถานประกอบการ

ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 เนื่องจากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีงบประมาณค่อนข้างจำกัดในการจะเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่บริษัทเอกชนจัดขึ้น ในขณะที่สถานประกอบการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงมีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทั้งการส่งบุคลากรไปอบรมนอกสถานที่และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในสถานประกอบการเองอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาจึงคาดหวังให้สถาบันฯ ได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาในราคาที่สอดคล้องกับความสามารถของประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาที่จะจ่ายได้

ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านการทดสอบและวิเคราะห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 เนื่องจากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาหากมีความจำเป็นต้องทำการทดสอบวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ก็จำเป็นต้องพึ่งหน่วยงานที่มีศักยภาพและเชื่อถือได้ เนื่องจากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาไม่มี

ความรู้ สถานที่ และอุปกรณ์ สำหรับการทดสอบวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ ในขณะที่สถานประกอบการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะมีบุคลากร อุปกรณ์ ห้องทดลองหรือห้องทดสอบหรือเครือข่ายของตนเอง เพื่อทำการวิเคราะห์หรือทดสอบวัสดุที่จะนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตหรือผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้น และดำเนินการเป็นประจำจึงมีความเชี่ยวชาญ ดังนั้นหากประชาชนทั่วไปและสถานศึกษามีความจำเป็นต้องทำการทดสอบวัสดุหรือผลิตภัณฑ์ จึงต้องใช้บริการจากสถาบันฯ ในการดำเนินการดังกล่าว

ด้านอื่น ๆ พบว่าชุมชนที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01 เนื่องจากด้านอื่น ๆ นั้น ประกอบไปด้วย การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบกิจการวิทยุ การจัดแสดงผลงานวิชาการ(นิทรรศการวิชาการ) การถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บบริการ การให้บริการห้องสมุด การจัดทำโพลทางวิชาการสำรวจประชามติของชุมชน และเผยแพร่ข้อมูลสู่สังคม การบริการงานเขียนทางวิชาการ การบริการงานแปลเอกสาร การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ ในรูปแบบการสัมมนา การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการ ในรูปแบบเครือข่ายเว็บบริการ การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม ซึ่งการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นนั้นเป็นรูปแบบที่ประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาไม่สามารถจัดทำหรือดำเนินการด้วยตนเองเนื่องจากศักยภาพในด้านความรู้และงบประมาณที่มีไม่มาก เช่นการถ่ายทอดความรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้บนเครือข่ายเว็บบริการ เป็นต้น แต่สถานประกอบการมีศักยภาพในด้านความรู้และงบประมาณมากพอที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาจึงมีความต้องการรับบริการจากสถาบันฯ ในด้านอื่น ๆ มากกว่าสถานประกอบการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังควรปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการ โดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชน เช่น ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีและเต็มใจให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ สามารถให้การช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้
2. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังควรให้ความสำคัญกับการจัดรูปแบบการให้บริการในด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่ประชาชนทั่วไป สถานศึกษา และสถานประกอบการที่อยู่ในเขตลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังควรจัดรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ และด้านอื่น ๆ สำหรับประชาชนทั่วไปและสถานศึกษาให้แตกต่างจากรูปแบบการบริการวิชาการที่จัดให้แก่สถานประกอบการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนารูปแบบการบริการวิชาการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยยึดชุมชนเป็นฐาน
2. ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อรูปแบบการบริการวิชาการในรูปแบบอื่นๆ
3. ควรศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



บรรณานุกรม

กรมการฝึกหัดครู. 2536. แนวคิดการบริหารสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์
กรมการฝึกหัดครู.

กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐานสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2552.

มาตรฐาน: ข้อมูลทั่วไป. Online Available: <http://www.tisi.go.th/standardization/definition.html>.

กระทรวงศึกษาธิการ. 2547. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา. มปท.

เกษม วัฒนชัย. 2542. ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย: บทเรียนจากการปฏิรูปอุดมศึกษานานา
ประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พรักหวาน.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2537. มหาวิทยาลัยที่ทางแยก. กรุงเทพฯ: ชักเชสมิเดีย.

จรัส สุวรรณเวลา. 2538. คิดแล้วทำ แล้วคิด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิต ปุริโสคม ให้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์เมื่อ 28 พฤษภาคม 2547. จตุรัตน์ กิรีดิวิฑูพิงศ์ ผู้สัมภาษณ์.
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2543. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5: กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
คลังวิชา.

ดวงเนตร กรี่เงิน. 2545. “บริการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน.” เพื่อนธุรกิจ SMEs.
2(7):9.

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.). 2547. การประชุมสัมมนาทางวิชาการเรื่อง ระบบ
บริหารอุดมศึกษาไทย ผลกระทบต่อการพัฒนาชาติ ระหว่างวันที่ 29-30 พฤศจิกายน
2547.

เทื่อน ทองแก้ว. 2552. การมีหัวใจบริการ (Service Mind). Online Available: <http://dusitthost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005012.doc>.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2552. การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระเดช รุ่งมงคล. 2542. อุตสาหกรรมบริการเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

ประพิศ โบราณมูล. 2547. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการวิชาการแก่ชุมชนของ
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด”. ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. 2530. การอุดมศึกษากับสังคมไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพศาล นิ่มสุวรรณ ให้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์เมื่อ 20 พฤษภาคม 2547. จตุรัตน์ กิระดิวิฑูพิงศ์ ผู้
สัมภาษณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2552. จรรยาบรรณของอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [Online]
Available: <http://www.champa.kku.ac.th/micro/ethic.html>.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 2551. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ว่าด้วยการบริการวิชาการ. [Online] Available: http://morjorpor.kmutnb.ac.th/vimolyut/vimolyutRegulation/vimolyutRegulation_academicService.htm.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2551. การบริการวิชาการแก่สังคมและหน่วยงานภายนอก.
[Online] Available: <http://www.sut.ac.th/service.html>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 255. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาเรื่อง ยุทธศาสตร์บริการวิชาการ.
[Online] Available: http://www.yru.ac.th/research2009/images/stories/academic_services/strategies_yru.doc.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. 2545. คู่มือประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาลี ศรีมณีชัย. 2539. “การศึกษารูปแบบการบริหารและการจัดการงาน บริการวิชาการ กรณีของ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สถาพรณ จวงศ์ และคณะ (ผู้แปล). 2542. ปฏิญญาโลกว่าด้วยการอุดมศึกษา สาระและการ
ดำเนินงาน . กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- วัชร วัชรเสถียร. 2539. “การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)”. ภาคนิพนธ์
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภ จันทร์ตระกูล. 2544. “ดัชนีวัดความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการที่เป็นองค์การ
อิสระในมหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาบริหาร
อาชีพและเทคโนโลยีศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร
เหนือ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิไลดา ศรีประดิษฐ์. 2544. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี”. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร วิษณุหิมาชัย. 2552. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. Online Available: http://mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfy_siriporn.doc.

ศูนย์อบรมทรัพยากรฯ สืบทางปัญญา. 2552. ทรัพยากรสืบทางปัญญาทำรัฐ. Online Available: <http://iptraining.moc.go.th>.

ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 2552. ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการมาตรฐาน. Online Available: <http://www.ubi.lru.ac.th>.

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552. ประวัติสถาบัน. [Online] Available : <http://www.kmitl.ac.th./about.main.php>.

สีลาภรณ์ นาคทรรพ. 2539. การศึกษากับการวิจัยเพื่อนาคตของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

สุขุม ชีรดิกล (ผู้รวบรวม). 2545. การบริหารสถาบันอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

สุชาดา กิระนันท์. 2542. เทคโนโลยีสารสนเทศ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุนทรี ดวงทิพย์ และคณะ. 2548. รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. เอกสารอัดสำเนา.

สุธรรม อารีกุล. 2543. อุดมศึกษาสู่ปวงชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ . 2544. แนวทางการปฏิรูปการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ ๒๕๔๒

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2545. อำนาจอิสระของการบริหารมหาวิทยาลัยไทย. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 2547. รายงานการติดตามประเมินผลสถานภาพการปฏิรูปการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2552. วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์. Online Available: <http://www.kmitl.ac.th/bass>.

เหม ทองชัย ให้สัมภาษณ์, สัมภาษณ์เมื่อ 10 พฤษภาคม 2547. จตุรัตน์ กิระดิวุฒิพงศ์ ผู้สัมภาษณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อมรวิรัช นาคทรพรพ. 2543. **คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษา**

ไทย. Online Available: www.onec.go.th.

อาจารย์ฟิวส์ (นามแฝง). 2552. **การบริการวิชาการแก่สังคมกับการเพิ่มคุณค่าให้สถาบันอุดมศึกษา**

ไทย. Online Available: <http://www.oknation.net/blog/>.

Berry, Leonard L., Valarie A. Zeithamal, and A. Parasuraman. “Five Imperatives for Improving Service Quality”. **Sloan Management Review**. 31 (1990) : 29 – 38.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04 / 0123



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

13 มกราคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามและเค้าโครงการวิจัย

เรียน รศ.ดร.คำรณ ศรีน้อย/ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า/ดร.จินตนา กาญจนวิสุทธิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. เค้าโครงการวิจัย

ด้วย นางสาวปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการวิจัย เรื่อง “ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณา แล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามและเค้าโครงการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสม มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวปรียาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ เป็นอย่างย่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3696

เจ้าของโครงการวิจัย 081-687-4705

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0877

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒5 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัย

เรียน ผู้บริหารสถานประกอบการในเขตลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการทำวิจัย

ด้วย ดร. ปริญญา ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำวิจัย เรื่อง “ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความ อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดร.ปริญญา ตั้งคุณานันต์ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการทำวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

ติดต่อผู้ทำวิจัย : สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่ภายนอก
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
โทร 3679 หรือ โทร.081-687-4705



ที่ ศท 0524.04/ 0877

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑5 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัย

เรียน ประชาชนในเขตลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการทำวิจัย

ด้วย คร. ปริญญาตรี ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำวิจัย เรื่อง “ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความ อนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ คร.ปริญญาตรี ตั้งคุณานันต์ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการทำวิจัยกับท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

ติดต่อผู้ทำวิจัย : สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
โทร.3679 หรือ โทร.081-687-4705



ที่ ศธ 0524.04/ 0877

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัย

เรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในเขตลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการทำวิจัย

ด้วย ดร. ปริญญา ตั้งคุณานันต์ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำวิจัย เรื่อง “ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความ อนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ ดร.ปริญญา ตั้งคุณานันต์ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการทำวิจัยภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

ติดต่อผู้ทำวิจัย : สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
โทร.3679 หรือ โทร.081-687-4705
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ
และรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของชุมชน ซึ่งประกอบด้วย ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการในเขตลาดกระบัง เกี่ยวกับความต้องการของชุมชน ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการและรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์และสรุปผลในภาพรวม จึงไม่มี ผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกท่าน ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุดและตอบให้ครบทุกข้อคำถามโดยไม่ ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบ เลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการ ให้บริการ 5 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 31 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชน ลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบ การบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชน ลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง จำนวน 1 ข้อ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

ดร. ปริญญาธิ์ ตั้งคุณานันต์

อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ท่านมีความต้องการต่อหลักการบริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับใด.....					
1.	ความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี					
2.	ความปลอดภัยในขณะที่รับบริการ					
3.	การให้บริการแก่ลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด					
4.	การตอบคำถามของผู้ให้บริการด้วยความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งที่ให้บริการ					
5.	ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ					
6.	ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีความเป็นปัจจุบัน					
7.	การติดตามผลการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ					
	ด้านความมั่นใจ ท่านมีความต้องการต่อหลักการบริการด้านความมั่นใจในระดับใด.....					
8.	ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างไม่มีข้อบกพร่อง					
9.	การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการให้บริการ รวมถึงอัตราค่าบริการอย่างถูกต้อง					
10.	ความเหมาะสมของค่าบริการ					
11.	การจัดลำดับการให้บริการ					
12.	การให้บริการอย่างสุภาพสม่ำเสมอ					
	ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ท่านมีความต้องการต่อหลักการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ในระดับใด.....					
13.	ความพร้อมของอาคาร สถานที่ในการให้บริการ					
14.	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการ					
15.	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
16.	ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
17.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านแผ่นพับ โบปลิวิ จุลสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือเว็บไซต์					
18.	ระบบการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
19.	ช่องทางการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์					
20.	ด้านความใส่ใจ ท่านมีความต้องการต่อหลักการบริการด้านความใส่ใจในระดับใด..... จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า					
21.	ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล					
22.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
23.	ความสนใจในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า					
24.	ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเป็นระยะๆ ระหว่างการให้บริการ					
25.	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ท่านมีความต้องการต่อหลักการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในระดับใด..... การกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการให้บริการอย่างชัดเจน					
26.	ความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าในทันที					
27.	ความเต็มใจในการให้บริการ					
28.	ความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ลูกค้า					
29.	การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
30.	การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ					
31.	ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ตอนที่ 3

ความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความและเติมข้อความลงในช่องว่างตามความต้องการของท่าน

ข้อความ : ท่านมีความต้องการเกี่ยวกับหลักการให้บริการอื่นใดที่นอกเหนือจาก
หลักการให้บริการที่กล่าวไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 2

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการ
ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่า ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความต้องการของท่าน ซึ่งรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ 4) ด้านทรัพย์สินทางปัญญา 5) ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ และ 6) ด้านอื่น ๆ

2. เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นดังนี้

ระดับความต้องการ

ต้องการมากที่สุด

ต้องการมาก

ต้องการปานกลาง

ต้องการน้อย

ต้องการน้อยที่สุด

คะแนน

5

4

3

2

1

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	<p><u>ด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้อง</u></p> <p>ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการด้านศึกษาวิจัย พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในสาขาที่เกี่ยวข้องในระดับใด.....</p> <p>บริการแก้ไขปัญหาร่วมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านวิศวกรรมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ</p>					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสถาปัตยกรรมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
3.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเทคโนโลยีโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
4.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านวิทยาศาสตร์โดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
5.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
6.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านพลังงานโดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
7.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านเกษตรศาสตร์โดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
8.	บริการแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสังคมศาสตร์โดยใช้กระบวนการวิจัย แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
9.	<p><u>ด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</u></p> <p>ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการด้านพัฒนาออกแบบระบบเครือข่าย ในระดับใด.....</p> <p>บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและองค์กรเอกชนต่าง ๆ</p>					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10.	บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
11.	บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
12.	บริการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนา พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
13.	บริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
14.	ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการด้านจัดหลักสูตรอบรมในระดับใด..... บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านวิศวกรรมแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
15.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสถาปัตยกรรมแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
16.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
17.	ด้านจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ (ต่อ) ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการด้านจัดหลักสูตรอบรมในระดับใด..... บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านวิทยาศาสตร์แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					
18.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรเอกชนต่าง ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านพลังงาน แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กร เอกชนต่าง ๆ					
20.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านเกษตรศาสตร์แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กร เอกชนต่าง ๆ					
21.	บริการจัดหลักสูตรอบรมด้านสังคมศาสตร์แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กร เอกชนต่าง ๆ					
22.	บริการจัดหลักสูตรอบรมวิชาชีพระยะสั้นแก่ บุคคลทั่วไป					
23.	<u>ด้านทรัพย์สินทางปัญญา</u> ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการ ด้านทรัพย์สินทางปัญญาในระดับใด..... บริการประสานงานและอำนวยความสะดวกใน การดำเนินการจดสิทธิบัตรแก่หน่วยงานและ บุคคลภายนอกสถาบัน					
24.	บริการประสานงานและอำนวยความสะดวกใน การดำเนินการจดอนุสิทธิบัตรแก่หน่วยงานและ บุคคลภายนอกสถาบัน					
25.	บริการประสานงานและอำนวยความสะดวกใน การดำเนินการจดเครื่องหมายการค้าแก่หน่วยงาน และบุคคลภายนอกสถาบัน					
26.	บริการประสานงานและอำนวยความสะดวกใน การดำเนินการจดทรัพย์สินทางปัญญาประเภท อื่นๆแก่หน่วยงานและบุคคลภายนอกสถาบัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
27.	ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการ ด้านการทดสอบและวิเคราะห์ในระดับใด..... บริการวิเคราะห์วัสดุทางวิทยาศาสตร์ แก่ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน ต่าง ๆ					
28.	บริการวิเคราะห์วัสดุอื่น ๆ แก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ					
29.	บริการทดสอบทราย ปูน เหล็ก แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ					
30.	บริการทดสอบผลิตภัณฑ์อาหาร แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ					
31.	บริการทดสอบพลาสติกแก่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ					
32.	บริการทดสอบผลิตภัณฑ์อื่น ๆ แก่หน่วยงาน ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่าง ๆ					
33.	ด้านอื่น ๆ ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการ ด้านอื่น ๆ ในระดับใด..... การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบ กิจการวิทย์					
34.	การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบการ จัดแสดงผลงานวิชาการ					
35.	การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบการ ถ่ายทอดวิชาการบนเครือข่ายเว็บบริการ					
36.	การบริการข้อมูลข่าวสารสู่สังคม ในรูปแบบการ ให้บริการห้องสมุด					
37.	การจัดทำโพลทางวิชาการสำรวจประชามติของ ชุมชน และเผยแพร่ข้อมูลสู่สังคม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่	หลักการให้บริการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	ด้านอื่น ๆ (ต่อ) ท่านมีความต้องการต่อรูปแบบการบริการวิชาการ ด้านอื่น ๆ ในระดับใด.....					
38.	การบริการงานเขียนทางวิชาการ					
39.	การบริการงานแปลเอกสาร					
40.	การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทาง วิชาการ ในรูปแบบการสัมมนา					
41.	การจัดตั้งศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนความรู้ทาง วิชาการ ในรูปแบบเครือข่ายเว็บบริการ					
42.	การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม					

ตอนที่ 5

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการอื่น ๆ ของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการ
วิชาการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อคำถามและเติมข้อความลงในช่องว่างตามความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม : ท่านมีความต้องการเกี่ยวกับรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอื่นใดที่นอกเหนือจากรูปแบบการบริการวิชาการที่
กล่าวไว้ในแบบสอบถามตอนที่ 4

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่ตอบแบบสอบถาม
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหา กับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	0	1	1	2	0.66
2	0	1	1	2	0.66
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	-1	0	1	0	0.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	0	1	1	2	0.66
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
25	0	1	1	2	0.66
26	1	1	1	3	1.00
27	0	1	1	2	0.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค1 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
31	-1	1	1	1	0.33
32	1	1	1	3	1.00
33	1	1	1	3	1.00
34	1	1	1	3	1.00
35	1	1	1	3	1.00
36	1	1	1	3	1.00
37	1	1	1	3	1.00
38	1	1	1	3	1.00
39	1	1	1	3	1.00
40	1	1	1	3	1.00
41	1	1	1	3	1.00
42	1	1	1	3	1.00
43	1	1	1	3	1.00
44	1	1	1	3	1.00
45	1	1	1	3	1.00
44	1	1	1	3	1.00
45	1	1	1	3	1.00
46	1	1	1	3	1.00
47	1	1	1	3	1.00
48	1	1	1	3	1.00
49	1	1	1	3	1.00
50	1	1	1	3	1.00
51	1	1	1	3	1.00
52	1	1	1	3	1.00
53	1	1	1	3	1.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ค1 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
54	1	1	1	3	1.00
55	1	1	1	3	1.00
56	1	1	1	3	1.00
57	1	1	1	3	1.00
58	1	1	1	3	1.00
59	1	1	1	3	1.00
60	1	1	1	3	1.00
61	1	1	1	3	1.00
62	1	1	1	3	1.00
63	1	1	1	3	1.00
64	1	1	1	3	1.00
65	1	1	1	3	1.00
66	1	1	1	3	1.00
67	1	1	1	3	1.00
68	1	1	1	3	1.00
69	1	1	1	3	1.00
70	1	1	1	3	1.00
71	1	1	1	3	1.00
72	1	1	1	3	1.00
73	1	1	1	3	1.00
74	1	1	1	3	1.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

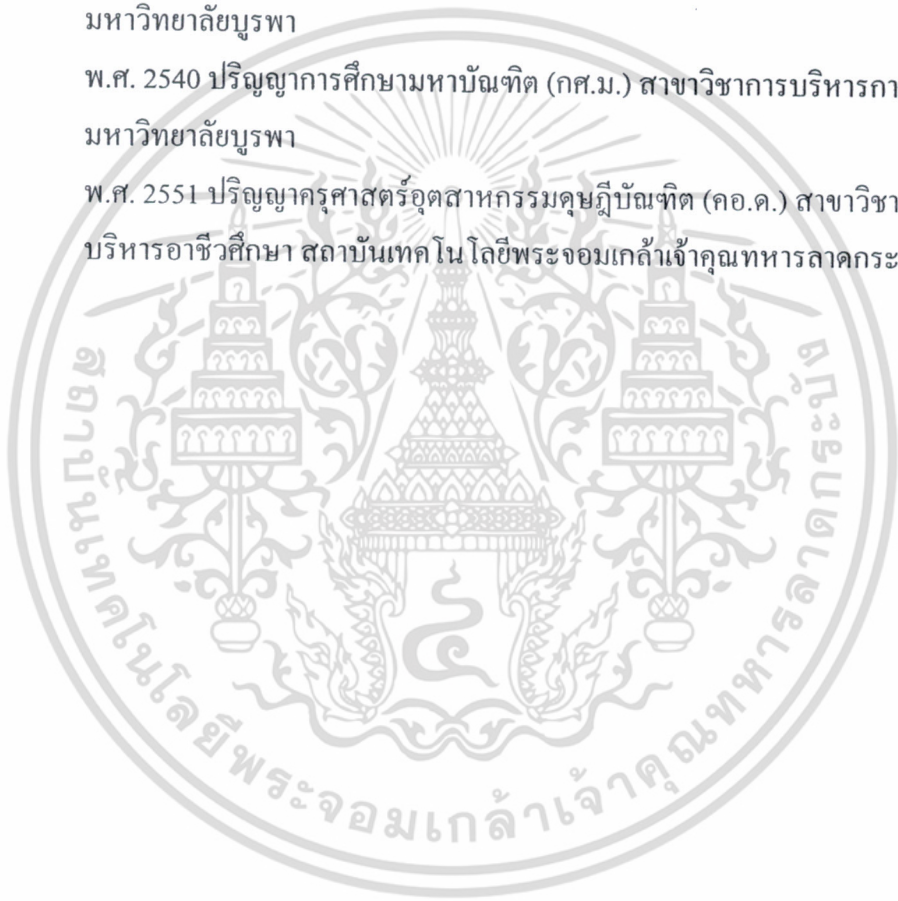
ตารางที่ ค2 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.531	26	.558	51	.586
2	.427	27	.447	52	.355
3	.459	28	.411	53	.526
4	.497	29	.280	54	.566
5	.494	30	.589	55	.546
6	.647	31	.711	56	.592
7	.645	32	.531	57	.471
8	.582	33	.671	58	.503
9	.642	34	.532	59	.702
10	.642	35	.615	60	.396
11	.483	36	.335	61	.429
12	.469	37	.363	62	.499
13	.584	38	.303	63	.676
14	.738	39	.347	64	.557
15	.691	40	.504	65	.495
16	.577	41	.547	66	.643
17	.489	42	.474	67	.435
18	.590	43	.467	68	.584
19	.701	44	.429	69	.712
20	.471	45	.405	70	.652
21	.509	46	.438	71	.392
22	.595	47	.585	72	.535
23	.758	48	.574	73	.512
24	.619	49	.632		
25	.586	50	.694		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวปรียาภรณ์ ชื่อสกุล ตั้งคุณานันต์
เกิดวันที่ 20 เดือน ตุลาคม พุทธศักราช 2511
ที่อยู่ปัจจุบัน 11/4 ม.5 ต.บ้านปึก อ.เมือง จ.ชลบุรี 20130
หน้าที่การงาน อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2533 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) วิชาเอกภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2540 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2551 ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต (คอ.ด.) สาขาวิชาการ
บริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้