

รายงานการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

STUDY OF CLIEUT OPINION ON SERVICE OF ACADEMIC
SERVICE, FACULTY OF TECHNOLOGY INFORMATION,
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG



นางสาวณิศรรา จันทรเพ็ชร
นางจิรพัชร วงศ์ท่า

รายงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ 2551

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

รายงานการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

STUDY OF CLIEUT OPINION ON SERVICE OF ACADEMIC
SERVICE, FACULTY OF TECHNOLOGY INFORMATION,
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG



รช นางสาวฉัตรวิภา จันทร์เพ็ชร

LC นางจิรพัชร วงศ์ท่า

54

.T5

nb 449๘

เลขหมู่..... ๒

เลขทะเบียน..... 05898

วัน,เดือน,ปี 25 ก.ย. 2552

b. 12146043
i.

รายงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2551

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง	ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
หัวหน้าโครงการวิจัย	นางสาวณิศวรา จันทร์เพ็ชร
ผู้วิจัยร่วม	นางจิรพัชร วงค์ทา
หน่วยงาน	งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

การบริการในปัจจุบันไม่ใช่เป็นเรื่องของต้นทุนแต่กลับกลายเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง เป็นวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวกผู้รับบริการก็จะเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรนั้นๆ งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความมุ่งหวังที่จะให้การบริการการศึกษาของคณะฯ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 497 คน ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ส่วนด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ พบว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักศึกษาระดับปริญญาตรี อาจารย์พิเศษ และบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับนักศึกษาระดับปริญญาโท

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนที่คาดว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการเพิ่มขึ้น และคณะฯ ควรมีการกระตุ้น ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีการสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการทุกคนอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความประทับใจและไม่มียกข้อเมื่อต้องมาใช้บริการในครั้งต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Study of client opinion on service of Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Leader of the project	Miss Nitsawara Janphet
Co-Research	Mrs Jirapuch Wongtha
Department	Academic Service, Faculty of Information Technology, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

ABSTRACT

Nowadays, service is not cost. However, it is a good and culture of organization. Service is image building of agency or corporate to enhance successful of their operations. The agencies or organizations with positive image would obtain admiring, believing, trust, faith and cooperation form clients. Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, aims to provide the faculty educational service with the most capability and satisfactory results. Therefore, we conduct the survey research of client for service of Academic Service. The objective is study of client opinion on service of Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The obtained results would bring about improvements of service of Academic Service, Faculty of Technology Information for precision and suitable accordant to requirement of clients. Study population were 497 of staff of Faculty of Technology Information, invited lecturers in academic year 2007 and major in information technology undergraduate, master degree and Ph.D students, who registered in first semester of academic year 2007. The data were obtained by using questionnaire as a tool of research. Data analysis of frequency, percentage, mean and standard deviation were performed by using SPSS for Windows.

The results showed high level of client's overall opinion for service Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The opinions on every service categories were high, when concerned in each category. The highest mean was the service of staff. The second most were the rapid and convenient service and the facility and environment. However, the teaching and studying information providing was the lowest mean. When categorized by client status, the results showed overall opinion for service

Academic Service was high. The descending order was Ph.D student, undergraduate student,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

invited teacher. Whereas, the mean of Faculty of Technology Information staff's opinion were similar to that of master degree student.

The suggestions of this research are reduction of operation steps which not cause deteriorate to Faculty of Technology Information. It would lead to faster service. Faculty of Technology Information should encourage, support and improve staff of agency to create a good relationship to every client. The impression and unbiased would occur in the next service taking.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการด้านการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยได้รับทุนอุดหนุนจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการดำเนินการ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ไร่ ณ โอภาสนี้ นอกจากนี้ขอขอบคุณบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยหวังว่า ผลงานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่องานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง นำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ตลอดจนความภาคภูมิใจที่ได้รับจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบแด่บุคคลต่อไปนี้

บิดามารดา	ผู้ให้ชีวิตและความรู้
ครูบาอาจารย์	ผู้ให้ความรู้และความคิด
ญาติสนิทมิตรสหาย	ผู้ให้แนวคิดและประสบการณ์ชีวิต
ทุกคนที่รัก	ผู้สนับสนุนพลังความคิดและกำลังใจ

ณิศจรา จันทร์เพ็ชร

จิรพัชร วงศ์ท่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
2.1.1 ประวัติคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
2.1.2 โครงสร้างการบริหาร.....	8
2.2 การบริการและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	10
2.2.1 ความหมายของการบริการ.....	10
2.2.2 วงจรของการให้บริการ.....	12
2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ.....	13
2.2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	14
2.3 การให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	15
2.3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	15
2.3.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	22
2.3.3 ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน.....	23
2.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม.....	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเห็นแต่แบบสงวนเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากรในการวิจัย.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ.....	42
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	78
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	78
5.6 อภิปรายผลผลการวิจัย.....	81
5.7 ข้อเสนอแนะ.....	85
5.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	85
5.7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	86
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	91
— ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ศึกษาจากประชากร.....	41
4.1 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวม.....	48
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	49
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ.....	50
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน.....	51
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ สภาพแวดล้อม.....	52
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ	54
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ61	61
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ65	65
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ69	69
4.12 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....75	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.2 กระบวนการให้บริการ.....	12
2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	15



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคแห่งความรู้ (Knowledge - based society) ที่ความรู้ความสามารถของกำลังคน และภูมิปัญญาของประเทศ นับเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของประเทศในการแข่งขันกับนานาประเทศ ได้ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษา ในฐานะกลไกหรือเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาด้านคุณภาพกำลังคน สังคม และประเทศ ประเด็นสำคัญในการพัฒนาด้านการศึกษาต่างมุ่งสู่การพัฒนาด้านคุณภาพเป็นสำคัญ การศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลิตกำลังคนระดับสูง การวิจัยสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาประเทศและสามารถแข่งขันกับนานาประเทศ จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาสามารถเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพที่จะนำการพัฒนาประเทศ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545: 1) ฉะนั้นการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันจึงมีความสำคัญยิ่งที่จะนำสังคมและประเทศชาติให้ก้าวทันยุค

การบริการ ในปัจจุบัน ไม่ใช่เป็นเรื่องของต้นทุนแต่กลับกลายเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง เป็นวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวกผู้รับบริการก็จะเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรนั้นๆ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อมารับบริการ ถือได้ว่าเป็นงานที่หนักมากสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพราะเป็นเสมือนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ทั้งยังได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งเกิดความพึงพอใจในหมู่ของผู้รับบริการผู้เกี่ยวข้อง หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวกผู้รับบริการก็จะเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์เป็นไปในทางลบผู้รับบริการก็จะขาดความเชื่อถือและศรัทธา และในที่สุดก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อหน่วยงานนั้น

งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีหน้าที่ในการให้บริการการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางการสนับสนุนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านวิชาการ และการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความมุ่งหวังที่จะให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งคณะผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของงานบริการการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบสำคัญในการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ที่มาติดต่อเพื่อใช้บริการ ฉะนั้นการให้บริการที่ดีกับผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือความต้องการที่มาใช้บริการจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการบริการ และยังเป็นส่วนช่วยประชาสัมพันธ์หน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย จากทฤษฎีจูงใจของ Herzberg (อ้างใน สมศักดิ์ คำศรี 2533 : 234) ได้กล่าวว่าความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะส่งผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้า และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับดำเนินงาน อย่างไรก็ตามบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ให้แก่ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่ต้องการให้ผู้ทำหน้าที่บริการมีความเสียสละและขี้อ่อนแอในสัปดาห์ตลอดเวลา ดังนั้นนอกจากความคาดหวังที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ตัวผู้ปฏิบัติเองควรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ด้วย เพราะความพึงพอใจนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น สิ่งที่จะช่วยให้ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการเกิดความประทับใจอย่างหนึ่ง ก็คือ การให้บริการอย่างเต็มใจและเป็นมิตร นั่นคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มาติดต่อ โดยเริ่มปรับปรุงตนเองเพื่อนำมาซึ่งการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นจะก่อให้เกิดผลดี ดังที่ วินดา เสนิเศรษฐ และ ซอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2531: 18) ได้สรุปความสัมพันธ์ภาพไว้ว่า สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่รวมกันเป็นสังคม หากแต่ละบุคคลในกลุ่มมีความรักใคร่กันสมัครสมานสามัคคี มีความผูกพันทางจิตใจก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน อันเป็นผลต่อการเน้นผลผลิตของกลุ่มด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน หรือ ติดต่อกับผู้อื่น จะทำให้เกิดการสร้างผลผลิตเพราะนอกจากจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการการทำงานร่วมกัน ดังนั้นสัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจ ทั้งนี้การให้บริการกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก อาจเป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจกับผู้ใช้บริการและในระยะเวลาที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาหรือประเมินการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงเป็นการยากที่จะทราบปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มารับบริการของงานบริการการศึกษา เพื่อได้มองเห็นความสำคัญของการให้บริการว่าควรจะให้บริการเป็นอย่างไร เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมและ จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะผู้วิจัยใช้ กรอบในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของงาน บริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ ที่ ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนปีการศึกษา 2550 จำนวน 966 คน โดยศึกษาจาก ประชากรทั้งหมด

1.4.2. ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.2.1. ตัวแปรต้น จำแนกเป็น

1. สถานะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- 1.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท
- 1.3 นักศึกษาระดับปริญญาเอก
- 1.4 บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 อาจารย์พิเศษ

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทั้ง 4 ด้าน คือ

- 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 3 ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน
- 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามคำศัพท์ดังนี้คือ

1.5.1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการสำเร็จการศึกษาที่มีต่อการบริการของงานบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง ความรู้สึกหรือ ข้อสรุป หรือการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ ของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการการให้บริการของงานบริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่

1.5.1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ความเอาใจใส่ ความยินดี ความเต็มใจ ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถ การเป็นผู้ฟังที่ดี ความตรงต่อเวลา ความเสมอภาค และการมีมนุษยสัมพันธ์

1.5.1.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ การบริการอย่างมีระบบ การให้ความสะดวก มีการกำหนดเวลาให้บริการที่แน่นอน

1.5.1.3 ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารเป็น ไปอย่างทั่วถึง ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการของ

เอกสารผู้ให้บริการที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม หมายถึง ความทันสมัยของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ประกอบการเรียนการสอน หนังสือ สารนิเทศ คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง ปากกาเคมี เอกสารต่างๆ รวมทั้งอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งรวมถึงอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สถานที่พักผ่อน รวมทั้งอาคารชินวัตร 3 ชั้น 10

1.5.2 ผู้รับบริการของงานบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการที่งานบริการการศึกษา ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และบุคคลทั่วไป

1.5.3 งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หมายถึง หน่วยงานที่ดูแลการจัดการเรียนการสอน ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของงานบริการ การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ประวัติคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.2 โครงสร้างการบริหาร

2.2 การบริการและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2.3 การให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย

2.3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.3.3 ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

2.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ประวัติคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานใหม่ตามแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7 (2535-2539) ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้เห็นชอบให้เป็นหน่วยงานที่ทดลองบริหารงาน ลักษณะพึ่งตนเองและให้มีความคล่องตัวในการบริหารงาน ซึ่งจะนำประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน มาประกอบการพิจารณา แปรสภาพเป็นหน่วยงานในกำกับรัฐบาล (ตามเป้าหมายของแผน 8) ต่อมาเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2538 ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้จัดตั้ง คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนราชการ โดยไม่แบ่งภาควิชา และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2539

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เริ่มดำเนินการเปิดรับสมัคร นักศึกษา ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหลักสูตรแรก ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2538

เอกสารเป็นต้นมาสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

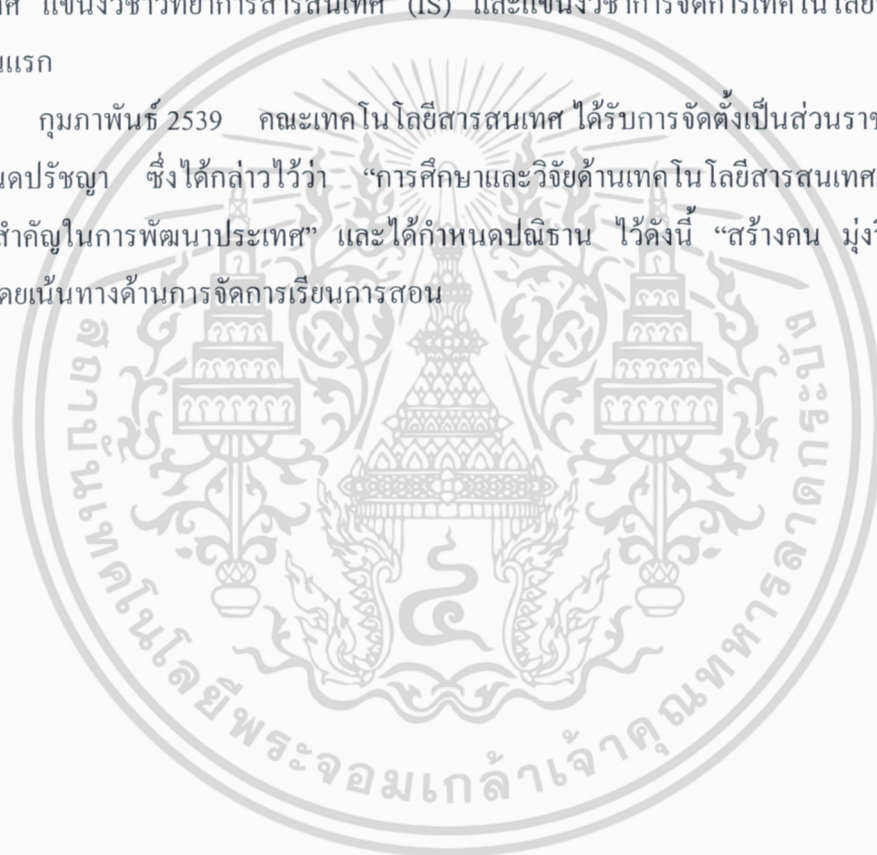
มีนาคม 2534 เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) ได้รับอนุมัติบริหารหลักสูตรโดยสำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งต่อมาได้โอนการบริหารหลักสูตรมาที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มิถุนายน 2534 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) รุ่นแรก ปีการศึกษา 2534 ภาคการศึกษาที่ 1

ตุลาคม 2535 โครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการอนุมัติบรรจุไว้ในแผนการพัฒนาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7

ตุลาคม 2538 เปิดรับนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ แขนงวิชาวิทยาการสารสนเทศ (IS) และแขนงวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITM) รุ่นแรก

กุมภาพันธ์ 2539 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนราชการ โดยมีการกำหนดปรัชญา ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า “การศึกษาและวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ” และได้กำหนดปณิธาน ไว้ดังนี้ “สร้างคน มุ่งวิจัย รับผิดชอบต่อสังคม” โดยเน้นทางด้านการจัดการเรียนการสอน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 โครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริหารงานภายใต้ระเบียบของสถาบันฯ ว่าด้วยการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2539 และบริหารงานบุคคลภายใต้ ระเบียบสถาบันฯ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงานคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินงานของคณะมีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการจ้าง การบริหารงานจึงประกอบด้วยคณะกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งภายในและภายนอกสถาบัน มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการบริหารงานของคณะให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2. คณะกรรมการประจำคณะ ประกอบด้วยผู้บริหาร คณาจารย์ประจำสถาบันฯ และคณาจารย์ประจำคณะ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนนโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับของคณะ

3. คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีหน้าที่ในการพิจารณาหลักสูตร กำหนดระเบียบการจัดการเรียนการสอน และดูแลมาตรฐานการศึกษาของคณะ

4. คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ ผู้ทรงคุณวุฒิทางบริหารงานบุคคล ผู้แทนข้าราชการประจำคณะ และผู้แทนพนักงานคณะ มีหน้าที่กำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารงานบุคคลในส่วนของพนักงานคณะ ซึ่งปัจจุบันพนักงานคณะมีบุคลากรประเภทเดียวเท่านั้นคือ พนักงานที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว และมีสำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย 6 งาน แต่ละงานมีหน่วยย่อย ดังนี้

4.1 งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย หน่วยสารบรรณ หน่วยเลขานุการ ผู้บริหาร หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ หน่วยประชาสัมพันธ์ หน่วยประชุมและพิธีการ

4.2 งานนโยบายและแผน ประกอบด้วย หน่วยแผนและงบประมาณ หน่วยควบคุมและประเมินผล หน่วยวิเทศสัมพันธ์

4.3 งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย หน่วยการเงิน และหน่วยบัญชี

4.4 งานพัสดุ ประกอบด้วย หน่วยพัสดุ

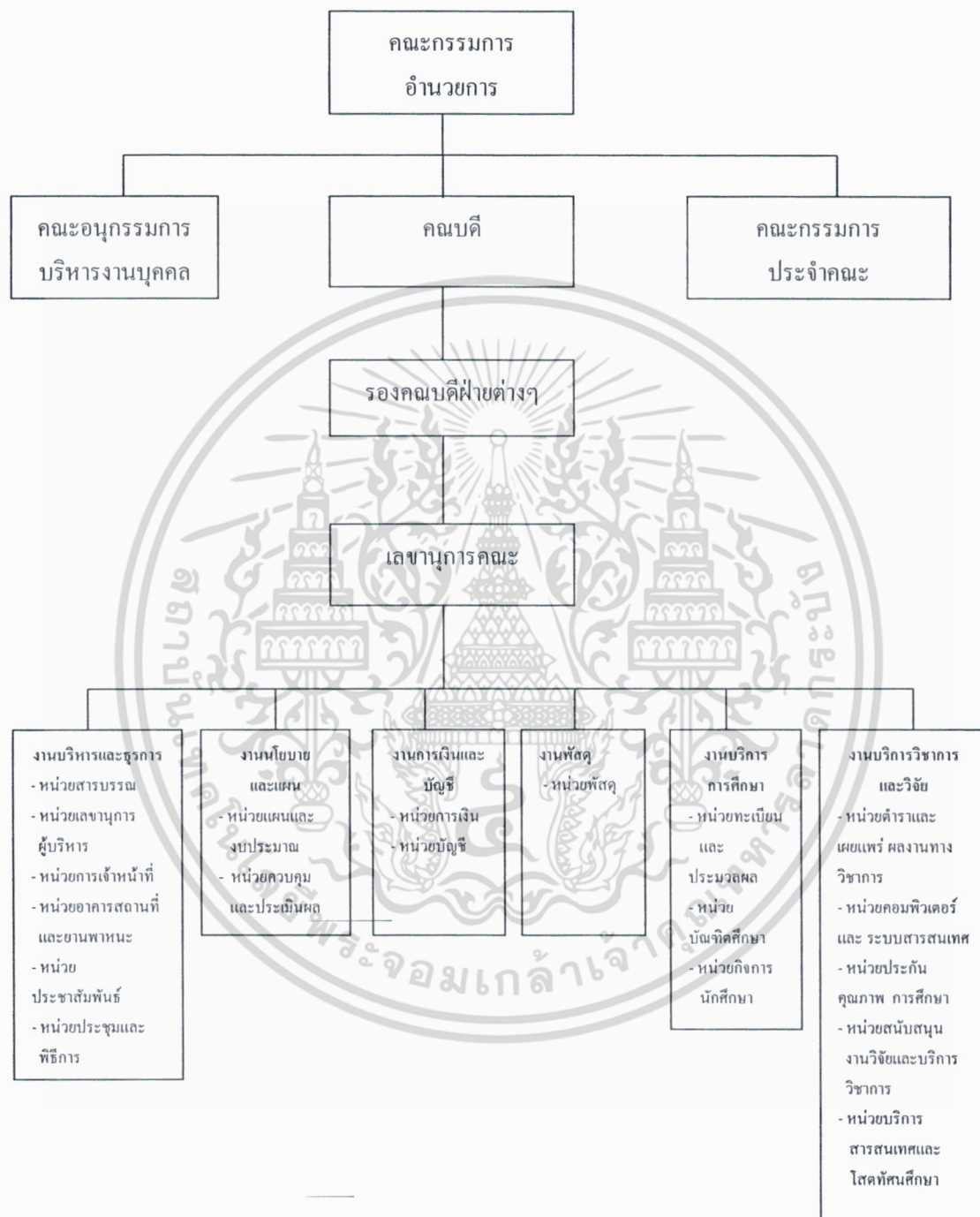
4.5 งานบริการการศึกษา ประกอบด้วย หน่วยทะเบียนและประเมินผล หน่วยบัณฑิตศึกษา หน่วยกิจการนักศึกษา

4.6 งานบริการวิชาการและวิจัย ประกอบด้วย หน่วยตำราและเผยแพร่ ผลงานทางวิชาการ หน่วยคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยสนับสนุนงานวิจัยและบริการวิชาการ หน่วยบริการสารสนเทศและโสตทัศนศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผังโครงสร้างการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



ภาพที่ 2.1 แสดงผังโครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (งานบุคคลประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การบริการและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2542 : 607) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมวิระรัตน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 : 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการ จัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความ ต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจ ทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วัชรภรณ์ สุริยภักดิ์ (2546 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดย อาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การ กระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

Lehtinen อังใน เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 21 – 22) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรม ของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดย สินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546 : 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิต

ประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 และมีผู้ให้นิยามความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัส และต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสลายสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่มีเอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้า หลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งาน เครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

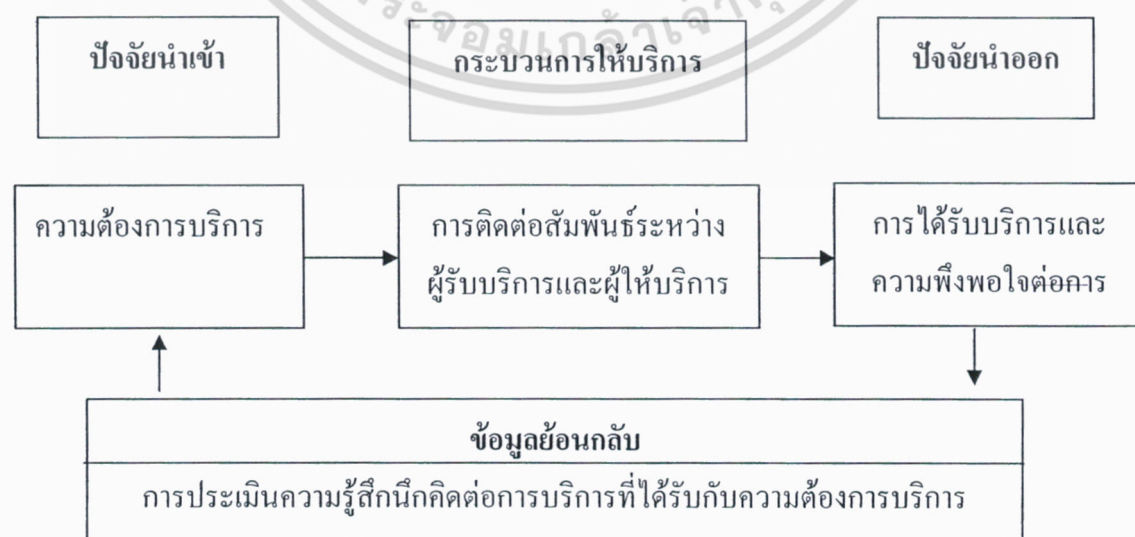
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำ และการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

2.2.2 วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 2.2 กระบวนการให้บริการ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช หน่วยที่ 1-7: 58)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยบนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

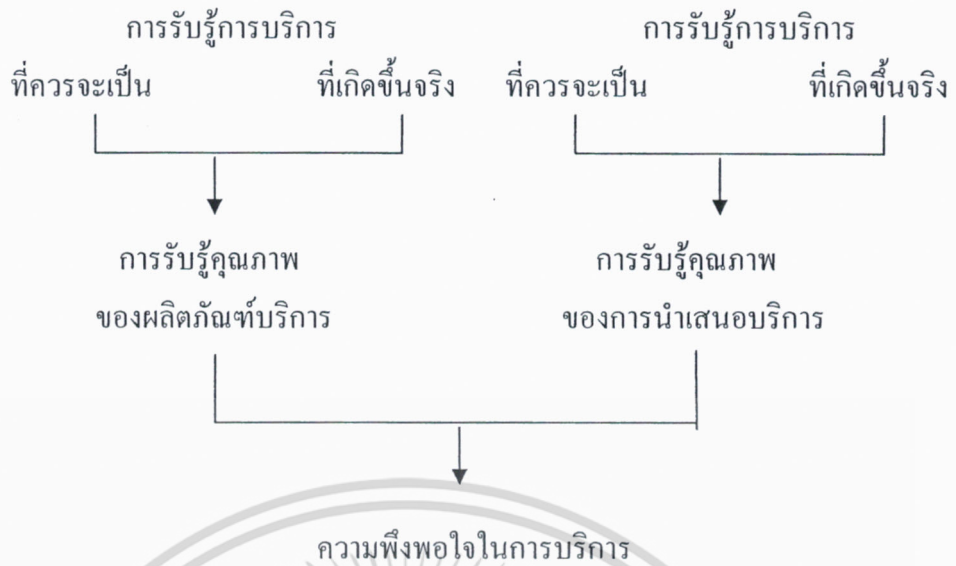
2.2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช หน่วยที่ 8-15 : 25-26) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจึงเป็นที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน้าที่ 8-15, 2545: 40-41)

2.3 การให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไปซึ่งการให้บริการการศึกษาประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

2.3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นการบริการด้านธุรการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเป็นผู้บริการที่ดีไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542 : 7-8) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ ตามความหมายของคำ S-E-R-V-I-C-E ดังนี้

1. บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Smiling & Sympathy)

2. ตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่าง

รวดเร็ว (Early Response)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้รับบริการ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม (Respectful)

4. ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ (Voluntariness Manner)

5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

6. บริการด้วยกริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด (Courtesy)

7. มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ (Enthusiasm)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 202) ได้กล่าวว่าการบริการ โดยทั่วไปมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมพันธ์จำต้อง ได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ให้ผู้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือ มีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 204) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ และสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือสถานที่เพราะเป็นภาพแรกที่ผู้รับบริการพบเห็น สถานที่ทำงาน เรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งก็คือความขี้มเข้มและความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา อบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่ด้านหน้าของการติดต่อจากผู้รับบริการจะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

นอกจากนี้ กุลชน ธนาพงศธร (2528) ได้กล่าวว่า การบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สมิต ถัสฎกร (2542: 22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี ไว้ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ

1. คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

- 1.1 มีจิตใกรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

- 2.1 อธิษาศัยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ
- 2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 2.10 กระตือรือร้น
- 2.11 มีวินัย
- 2.12 ซื่อสัตย์

Lucy Gilbert and Birkhead (1977 : อ้างใน วีระ เจริญภูมิประเสริฐ. 2539 : 10) มองว่าการให้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการนำทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าไปใช้
- 3 ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากผ่านกระบวนการนำทรัพยากรไปแล้ว
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนหรือความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการจากหน่วยงาน

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ในการนำปัจจัยนำเข้าต่างๆ เข้าสู่กระบวนการผลิต และผลผลิตออกมาเป็นผลผลิตอย่างไรก็ตาม จากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ผลผลิตออกมาแล้ว (ผลผลิตดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์หรืออยู่ในรูปของการให้บริการก็ได้) ซึ่งแต่ละหน่วยงานสามารถประเมินระดับความสำเร็จที่เกิดขึ้นได้โดยการประเมินจากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการของหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Millet (อ้างใน สุวนิช ศิลอาอ่อน. 2538: 18) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540: 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความสุภาพอ่อน โยน (Courtesy) ซึ่งประกอบด้วย

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

рін ช่วงสาร (2537) จากสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการกล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ลักษณะของบริการที่ดี ทักษะคติของประชาชนต่อทางราชการตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของงานบริการ ไว้ดังนี้

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการให้ประชาชนประทับใจในงานบริการจะต้องยึดมั่นอยู่ในจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อตนเอง ที่มีต่อหน่วยงาน ที่มีต่อประชาชนและสังคม ได้ประกาศใช้บังคับมาตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม 2537 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อที่ว่าด้วยจรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม คือ

1. พึงให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาสุภาพอ่อน โยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงาน หรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ต่อไป

2. พึงประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไป

3. พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กัน โดยเสนอหาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น หากได้รับไว้แล้วและทราบภายหลังว่า ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่รับไว้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

1. มีกิริยาวาจาท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน

3. ถ้อยงานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำเนื้อหาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุขภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงาน ได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมเพิ่มเติม มีความรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
9. หากความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
10. ประสานงานดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
11. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
12. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้
13. มีทัศนคติที่ดีสนใจและเต็มใจในการบริการ
14. รู้จักทำงาน โดยใช้ระบบข้อมูล
15. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
16. ไม่ประจบสอพลอ
17. รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
18. ถืองานของชาติสำคัญกว่างานของตนเอง
19. มีทัศนคติในการใช้คอมพิวเตอร์ใน โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงาน

ลักษณะของบริการที่ดี

การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัวเจ้าหน้าที่ จะมีคุณสมบัติที่ดี

มีลักษณะ ดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ
3. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
5. ทำงานตรงตามเวลา
6. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกล

นักหรือควรรวมการให้บริการในจุดเดียว

7. บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจกับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ
8. ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
9. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง

สามารถตัดสินใจในบางเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

11. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

12. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจนั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องทั้ง

หน่วยงานของรัฐและเอกชน จะต้องปฏิบัติจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำได้ ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงกันข้าม ก็จะเกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ

ตามที่นักวิชาการและนักบริหารได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับการบริการไว้ต่างๆ นั้น สรุปได้ดังนี้ คือ การทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยให้ยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย มีลักษณะของการบริการที่ดี มีกิริยา วาจา ท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย มีความขยันอดทน จริงใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ ไม่ประจบสอพลอ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ตลอดจนมีทักษะ

ส่วน Gronroos (1988) ได้ทำการแบ่งภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพได้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ (Professionalism and skill) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะในงานบริการ และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทักษะคติและพฤติกรรม (Attitude and behavior) คือการที่ผู้ให้บริการมีความสนใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยทำที่ที่มีมิตรและทันสมัย
3. การเข้าถึงและความยืดหยุ่น (Accessibility and flexibility) คือสถานที่ เวลาทำงาน พนักงาน ตลอดจนระบบการจัดการบริการ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) คือการที่ผู้ให้บริการนั้นรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า
5. การแก้ปัญหา (Recovery) คือการที่ผู้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) คือการที่ดำเนินงานด้วยดีในเรื่องของระบบขององค์กร ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการ

Millt (1954: อ้างในอ้อยทิพย์ กองสมบัติ , 2538 :) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนและความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการด้านธุรการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีมารยาทในการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจบริการ มีกริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อม ถ่อมตน และต้องให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ

2.3.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงษ์ศรี (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

นักวิชาการของไทย มณีวรรณ ตันไทย (2533: 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิธิกุล เฟื่องพานิช. 2539: 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าควรจะต้องมีความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลสำหรับผู้รับบริการยอมรับว่าได้ให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540: 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
2. ผู้ใช้บริการใช้เวลาอย่างน้อย
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

2.3.3 ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

Granroos (อ้างใน พีรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2538: 8) ได้กล่าวถึงลักษณะและองค์ประกอบของงานบริการสรุปได้ว่า งานบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที

งานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้งานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

จะเห็นได้ว่าการที่จะสร้างความพึงพอใจในงานบริการมีองค์ประกอบต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งการให้บริการด้านข้อมูลก็มีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในการให้บริการของงานบริการการศึกษา

2.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

2.3.4.1 สื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอนมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของผู้สอนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสื่อการเรียนการสอน เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้

ประกอบการเรียนการสอน ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญอย่างหนึ่งของการศึกษา เนื่องจากสามารถไม่จำกัดที่ใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการเรียนการสอน จะเน้นหนักแต่ทฤษฎีอย่างเดียวไม่ได้ การเรียนการสอนที่ดีและมีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในวิชาชีพนั่นๆ อย่างแท้จริง ซึ่งสื่อการเรียนการสอนเป็นส่วนสนับสนุนในการใช้หลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและส่งผลไปถึงตัวหลักสูตรว่าดีเหมาะสมเพียงใด ซึ่งได้มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ดังนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (อ้างในอรณิข รักเสรีธรรม. 2547 : 22 – 23) กล่าวถึง สื่อการสอน มี 3 ประเภท ได้แก่

1. เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องฉายสไลด์ โทรทัศน์
2. วัสดุ ได้แก่ หนังสือเรียน แผนที่ ม้วนเทป
3. เทคนิคหรือวิธีการ ได้แก่ การสาธิต การจัดนิทรรศการ

และยังได้กล่าวอีกว่า สื่อการสอนมีประโยชน์ต่อครูที่จะต้องให้ความสำคัญ และรู้จักการเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม เพื่อจะช่วยให้ครูสอนได้ดีขึ้น และสอนได้บรรลุเป้าหมายและได้ผลดี หลักเกณฑ์ในการเลือกสื่อการสอน มีดังนี้

1. เลือกสื่อการสอนให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน
2. เลือกสื่อการสอนให้เหมาะกับเนื้อหาวิชา
3. เลือกสื่อการสอนให้เหมาะกับเทคนิคหรือวิธีการสอน
4. เลือกสื่อการสอนให้เหมาะกับวัย และความสนใจของผู้เรียน
5. เลือกสื่อให้เหมาะสมกับเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. เลือกสื่อที่พอหาได้และคำนึงถึงความสะดวกสบายในการนำไปใช้
7. เลือกสื่อคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

วิฒนาพร ระวังทุกข์ (2542: 117) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะและเจตคติ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอน และตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรได้ดียิ่งขึ้นหรือเร็วยิ่งขึ้น

กิดานันท์ มลิทอง (2540 : 89) ได้กล่าวเกี่ยวกับสื่อการสอนไว้ดังนี้

1. สื่อนั้นต้องสัมพันธ์กับเนื้อหาบทเรียน และจุดมุ่งหมายที่จะสอน
2. เลือกสื่อที่มีเนื้อหาถูกต้อง ทันสมัย น่าสนใจและเป็นสื่อที่จะให้ผลต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชานั้นได้ดีเป็นลำดับ
3. เป็นสื่อที่เหมาะสมกับวัย ระดับชั้น ความรู้และประสบการณ์
4. สื่อนั้นสะดวกในการใช้มีวิธีไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป
5. ต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพเทคนิคการผลิตที่ดีมีความชัดเจนและเป็นจริง
6. มีราคาไม่แพงจนเกินไป หรือถ้าจะผลิตเองควรคุ้มกับเวลาและการลงทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิดานันท์ มลิทอง (2536 : 75 - 83) กล่าวว่า สื่อการสอน หมายถึง สื่อชนิดใดก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง สไลด์ วิทยู โทรทัศน์ วีดีโอ แผนภูมิ ภาพนิ่ง ฯลฯ ซึ่งบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน และได้ให้ความเห็นว่า สื่อการเรียนการสอนจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่ยุกยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในระยะเวลาอันสั้น และสามารถช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

2. สื่อจะช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียนทำให้เกิดความสนุกและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน

3. การใช้สื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกันและเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียนนั้น

4. ช่วยให้ผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น

5. ช่วยเสริมสร้างลักษณะที่ดีในการศึกษาค้นคว้าความรู้ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์จากการใช้สื่อเหล่านั้น

6. ช่วยแก้ปัญหาเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยการจัดให้มีการใช้สื่อในการศึกษารายบุคคล

กรรชิต มัลย์วงศ์ (2540 : 130 – 131) ได้กล่าวถึงการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการศึกษาว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษานั้นเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง ความจริงแล้วนักคอมพิวเตอร์สนใจที่จะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยงานสอนมาตั้งแต่สมัยผลัดคอมพิวเตอร์ได้ใหม่ๆ แล้วแต่คอมพิวเตอร์ในยุคนั้นมีราคาแพง เทคนิคการทำบทเรียนก็ยุ่งที่้อๆ ไม่มีสีส้นหรือภาพกราฟิกสวยๆ ให้อู มาบัดนี้คอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงมาก ความรู้ในการทำบทเรียนสำหรับใช้สอนทางด้านเทคโนโลยีสื่อประสม (Multimedia) ก้าวหน้าไปมากมายด้วยแล้ว ยิ่งทำให้ครูอาจารย์ทั้งหลายหันมาใช้คอมพิวเตอร์ทำบทเรียนการเป็นส่วนใหญ การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษานั้นมีมากมายหลายอย่าง นับตั้งแต่การใช้ในการตรวจคะแนนสอบ และจุดอันดับการสอบเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนในวิชาต่างๆ การนำเครื่องมือวิทยาศาสตร์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมมาให้นักเรียนนักศึกษาทดลองในห้องปฏิบัติการการใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลนักเรียนนักศึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ฯลฯ ปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่า มหาวิทยาลัยส่วนมากใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ ข้างต้นอย่างกว้างขวาง

อังกา บุญช่วย (2537 : 98) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนที่ใช้กันมากคือ ภาษาพูด และภาษาเขียน ต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ในปัจจุบันพบว่า มีสื่อการเรียนการสอนมากมาย

หลายชนิดเพราะถือว่า สื่อการเรียนการสอนคือมือที่สามของครู ดังนั้น บทบาทของสื่อการเรียนการ

เอกสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์ส่งเสริมวิชาการเมืองการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อศูนย์ส่งเสริมวิชาการเมืองการศึกษานานาชาติ โทร. 02-23243533 หรือ 02-23243534

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอนในบทเรียน คือ เป็นตัวกลางตัวช่วยในการให้ข้อมูลความรู้หรือสิ่งบอกกล่าวแก่ผู้เรียน แต่การใช้สื่อการเรียนการสอนให้ได้ผลดีนั้นต้องตรงกับจุดประสงค์เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียน อีกทั้งยังต้องใช้อย่างประหยัดและคุ้มค่าอีกด้วย จากทัศนะเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและการใช้สื่อของนักการศึกษาสรุปได้ว่าสื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความรู้ทักษะและกิจกรรม ผู้สอนจะต้องรู้จักการเลือกใช้สื่อ ประเภทของสื่อให้เหมาะกับการเรียนการสอนซึ่งจะต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายของการใช้สื่อแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนทางด้านวิชาชีพจึงจะสามารถใช้สื่อการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

จินตนา ไบกาชุย (2536 : 11) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนหมายถึง วัสดุหรือเครื่องมือจัดทำขึ้น ซึ่งมีมูลเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนของครูและนักศึกษาให้เป็นไปตามหลักสูตรกำหนดสื่อการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาเกิดทักษะกระบวนการและความรู้สึกร่วมกันเกิดต่างๆ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายของหลักสูตร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2536 : 204) ได้จัดสื่อการเรียนเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประเภทวัสดุ โสตทัศน
2. ประเภทเครื่องมือ โสตทัศน
3. ประเภทกิจกรรม โสตทัศน

ซึ่งสื่อการเรียนจะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน และมีความเหมาะสมกับท้องถิ่นนั้นๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2536 : 252) ได้กล่าวถึงการสื่อการเรียนการสอนไว้ว่า งานบริการสื่อการสอน มีหน้าที่หลักในการบริหาร และการจัดโครงการไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. การจัดสื่อการสอนเพื่อบริการ มีขั้นตอนต่อไปนี้
 - 1.1 สํารวจสภาพของสื่อ

1.2 สํารวจอาคารสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โสตทัศนอุปกรณ์ การสํารวจสภาพวัสดุ เครื่องมือโสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนความพร้อมต่างๆ ในการบริการ

1.3 สํารวจความต้องการทางสื่อการสอน ความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดหาสื่อการสอน

1.4 การจัดหาสื่อการสอนเมื่อได้สํารวจสภาพปัญหา ความต้องการในการใช้สื่อแล้วจึงควรวางแผนการจัดหาสื่อการสอน ซึ่งอาจได้มาโดยการผลิตเอง ขอยืม หรือขอบริจาค

2. การบริการสื่อการสอน มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ 2.1 งานลงทะเบียนเมื่อจัดหาสื่อมาได้ลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน โดยมีงานการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จุดมุ่งหมายว่ามีสื่ออะไรที่พร้อมจะให้บริการ

2.2 งานจัดทำบัตรรายการเพื่อค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.3 งานเทคนิคก่อนนำออกบริการ ซึ่งจะต้องทำรายการต่างๆ ติดไว้ที่สื่อ

ทั้งตัวกล่องและสื่อเอง

2.4 การสร้างข้อปฏิบัติในการบริการให้บริการสื่อมวลชน เพื่อให้เกิดความมี

ระเบียบและถือปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน

สมบูรณ์ สงวนญาติ (2534 : 43 – 44) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัสดุ สิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการและกิจกรรมซึ่งได้เลือกมาใช้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้จากครูไปสู่ผู้เรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเรียน

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2533 : 80) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในระบบการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วาสนา ชาวหา (2533 : 77) ให้ทัศนะว่า สื่อการสอน หมายถึง สื่อที่เป็นตัวกลางนำไปสู่การเรียนรู้ โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ เจตคติให้แก่ผู้เรียนทำให้การเรียนการสอนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ อีกทั้งสื่อการเรียนการสอนยังจำแนกได้หลายลักษณะในการช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและเลือกใช้ให้เหมาะสม

สัจจ อุทรานันท์ (2532 : 265 – 266) ได้กล่าวถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การสอน ได้แก่ สื่อการเรียนการสอนทุกชนิดที่จัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกและช่วยเหลือครูให้สามารถไปใช้หลักสูตรได้อย่างถูกต้อง วัสดุอุปกรณ์มีความสำคัญและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรโดยตรง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องดำเนินการบริหารและบริการวัสดุหลักสูตร ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ถึงผู้ที่ใช้ได้ทันภายในกำหนดเวลาทุกครั้ง

ธีร บัศวรี (2531 : 270) ได้กล่าวถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน เครื่องมือเครื่องใช้ และอาคารสถานที่ ว่าในหลักสูตรใหม่ย่อมต้องการสิ่งใหม่ๆ หลายอย่าง ดังนั้นจะต้องมีการจัดหาไว้ให้พร้อมถ้าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ เช่น ห้องปฏิบัติการ สำหรับฝึกงานตามหลักสูตรวิชาชีพ จำเป็นต้องจัดทำไว้ล่วงหน้าก่อนการนำเอาหลักสูตรไปใช้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ก็เช่นเดียวกัน ซึ่งเรื่องนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องวางแผนและดำเนินการ อย่างไรก็ตามการจัดการหาวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ควรคำนึงถึงสภาพของสถานศึกษา และท้องถิ่นของสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ เป็นต้นว่า มีน้ำประปา ไฟฟ้าหรือไม่ คุณภาพของครูเป็นอย่างไร มีวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีลักษณะเฉพาะพิเศษหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิญญู สาทร (2526: 324) ได้ให้ความหมายของวัสดุอุปกรณ์การสอนไว้ว่า หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ทุกชนิดที่นำมาประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนจะได้เรียนรู้จากของจริง และมองเห็นสิ่งที่เรียนอย่างแท้จริง ดังนั้นครูผู้สอนจึงคำนึงถึงเรื่อง การเลือกใช้ ซึ่งสรุปได้ว่า

1. การจัดทำสื่อการเรียนการสอน โดยครู อาจารย์จัดทำขึ้นเองหรือ ให้นักศึกษาจัดทำขึ้น จากคำแนะนำของครู โดยการบริจาค ยืม จากหน่วยงานอื่น หรือจากงบประมาณ
2. การเลือกใช้สื่อการสอน ต้องคำนึงถึงลักษณะวิชาสอน และคุณลักษณะของนักเรียนนักศึกษา

3. บทบาทในการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษา

จุดมุ่งหมายของการใช้สื่อการสอน

1. สร้างความเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดแนวคิดและได้ประสบการณ์ตรงมากขึ้น
2. สร้างความสนใจและสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้กับผู้เรียน
3. ช่วยให้ผู้เรียนสามารถจำสิ่งที่เรียนได้ในระยะยาว
4. นำสิ่งที่เห็นประสบการณ์ตรงเข้ามาสู่ห้องเรียนมากขึ้น
5. สร้างพื้นฐานในด้านความคิดสร้างสรรค์ให้แก่ผู้เรียน
6. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจในบทเรียน และเนื้อหาวิชาต่างๆ ชัดเจนยิ่งขึ้น
7. เสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้
8. เป็นเครื่องมือใช้ทบทวน สรุป และทำให้เนื้อหาวิชาสัมพันธ์กัน
9. เสริมสร้างกิจกรรมที่แปลกออกไปและทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในบทเรียนที่

กำลังเรียนอยู่

10. ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น

ธนิต ผิวนิม (2527 : 47) กล่าวว่า ด้านอุปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันที่อาจารย์ผู้สอนจะต้องนำสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนเป็นเทคนิคที่จะทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้มากที่สุด เทคนิคการสอนโดยการ ใช้สื่อ หรือ โสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน จะทำให้อาจารย์สามารถสอนได้ครอบคลุมเนื้อหา และผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างลึกซึ้ง และสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้คุณภาพการเรียนรู้ดีขึ้นเพราะมีความคิดรวบยอดเดียวกัน
เกิดความหมายแก่ผู้เรียนแสดงส่วนลึกลับให้เข้าใจกันดี
2. ช่วยให้ผู้เรียนรู้ได้มากในเวลาจำกัด มีประสบการณ์กว้างขวางขึ้น
3. ช่วยเพิ่มความสนใจในกิจกรรมการเรียนเป็นศูนย์กลางความสนใจทำให้ผู้เรียนมีความอยากรู้อยากเห็นมากขึ้น และมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างดี

4. ช่วยเพิ่มพูนความจำ จดจำในสิ่งที่ควรจำไว้ได้นาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ช่วยส่งเสริมการคิด การแก้ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน
6. ช่วยจัดปัญหาในการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งที่มีข้อจำกัดต่างๆ เช่น ทำสิ่งที่ซับซ้อนให้ง่ายขึ้นและแสดงความหมายของสัญลักษณ์ ทำสิ่งที่เคลื่อนไหวเร็วให้ดูช้าลง
7. ช่วยจัดระบบและเรียงลำดับข้อมูล ทำให้สะดวกในการใช้ตามความต้องการ เช่น ฟลิ้ม เทป โทรทัศน์ และคอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์
8. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตามเอกัตภาพในกรณีที่ต้องการให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามความสามารถเฉพาะตัว
9. ช่วยให้ผู้เรียน เรียน ได้สำเร็จง่ายขึ้นและสอบได้มากขึ้น

ถัดมา สุขปรีย์ดี (2523 : 61) ได้จำแนกสื่อการเรียนการสอนออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. สื่อประเภทวัสดุ ได้แก่ สื่อที่ทำหน้าที่เก็บความรู้ในลักษณะของภาพ เสียง และอักษรในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้เรียนสามารถใช้เป็นแหล่งหาประสบการณ์ หรือศึกษาได้อย่างแท้จริง แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1.1 สื่อวัสดุที่เสนอความรู้ได้จากตัวมันเอง ได้แก่ หนังสือเรียน หรือ ตำรา ของจริง หุ่นจำลอง รูปภาพ แผนภูมิ แผนที่ ป้ายนิเทศ เป็นต้น

- 1.2 วัสดุที่ต้องอาศัยสื่อประเภทเครื่องกลไกเป็นตัวนำเสนอความรู้ ได้แก่ फिल्मภาพยนตร์ แผ่นสไลด์ รูปภาพ แผนภูมิ แผนที่ ป้ายนิเทศ เป็นต้น

2. สื่อประเภทเครื่องมือหรือโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ สื่อใหญ่ ที่เป็นตัวกลางหรือทางผ่านความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังครูและนักเรียน สื่อประเภทนี้ตัวของมันเองแล้วแทบจะไม่มีประโยชน์ต่อการสื่อความหมายเลยถ้าไม่มีความรู้ในรูปต่างๆ มาป้อนผ่านเครื่องกลไกเหล่านี้ ดังนั้น สื่อประเภทนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อประเภทวัสดุ สื่อการสอนประเภทนี้ ได้แก่ เรื่องฉายภาพนิ่ง เป็นต้น

3. สื่อประเภทเทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เทคนิคหรือวิธีการ ได้แก่ ประสบการณ์ต่างๆ เช่น การสาธิต การแสดงบทบาท การแสดงละครหุ่น

จากความหมายของการใช้สื่อการเรียนการสอน พอสรุปได้ว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญมากในกระบวนการสอน การที่จะทำให้การเรียนการสอนบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพนั้น ครูผู้สอนมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา ดังนั้น งานการสอนเป็นการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษาใช้ในการเรียนการสอน จึงนับได้ว่ามีประโยชน์มาก การใช้สื่อการเรียนการสอน ผู้สอนจะต้องยึดหลักปฏิบัติ โดยเลือกสื่อให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการเรียนการสอน เนื้อหาวิชาและผู้เรียน รวมทั้งต้องรู้จักเก็บรักษาสื่อการเรียนการสอนให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้ได้นานที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.4.2 อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอนมีอิทธิพลต่อผู้เรียนสูง มีอิทธิพลต่อการสร้างวินัย ความรักสวยรักงาม ความสะอาด ดังนั้นความสำคัญของสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา จึงเป็นสิ่งที่แต่ละสถานศึกษาจะต้องร่วมกันสร้างขึ้นร่วมกันปรับปรุงให้เป็นแหล่งกลางทางการศึกษาของผู้เรียนที่น่าเรียน น่ามาอยู่ มาับการศึกษา เรื่องการสร้างคุณภาพของสภาพแวดล้อมนี้มีผลต่อสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีต่อการสร้างคุณภาพประสิทธิภาพและความเป็นเลิศทางการศึกษา

สภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาจะสมบูรณ์แบบและสนับสนุนการเรียนของนักเรียนนักศึกษาให้มากที่สุดนั้น ได้มีนักการศึกษาได้กล่าวไว้ดังนี้

กรมอาชีวศึกษา (2538: 4) กล่าวว่า อาคารสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างคุณภาพของนักศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะนักศึกษาย่อมต้องการห้องเรียนและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้การจัดกิจกรรมต่างๆ ในสถานศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นสถานศึกษาในปัจจุบันจึงควรให้ความสำคัญต่ออาคารเรียนและสิ่งแวดลอมมากขึ้นกว่าเดิมและจัดให้สอดคล้องกับหลักสูตรและธรรมชาติของผู้เรียนด้วย

สรรเสริญ ไหมทอง (อ้างในอรณิข รักเสรีธรรม. 2547 : 23) ได้กล่าวว่า อาคารสถานที่ หมายถึง อาคารที่ใช้ในสถานศึกษาสำหรับการเรียนการสอนตั้งแต่ห้องเรียน อาคาร โรงฝึกงาน ห้องปฏิบัติการและสถานที่ที่ผู้เรียน ไปฝึกงาน สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าต้องการให้การเรียนการสอนบรรลุผลอย่างสมบูรณ์แล้วจำเป็นต้องจัดอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ดีถูกหลักวิชา เอื้อต่อกิจกรรมการเรียนการสอนให้มากที่สุดและประหยัดที่สุดด้วย

ประทุม นพคุณ (2535 : 134 – 135) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดอาคารสถานที่ของสถานศึกษาไว้ว่า อาคารเรียนที่เป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งของสถานศึกษา เนื่องจากเป็นสถานที่เรียน ฝึกปฏิบัติ ทำงาน จัดกิจกรรมต่างๆ และพักผ่อนหย่อนใจ อาคารสถานที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความศรัทธาในการที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกของสถานทีนั้น อาคารสถานที่และบริเวณ โรงเรียนสวยงามสะอาด ร่มรื่นน่าอยู่ก็จะทำให้นักศึกษามีความรู้สึกศรัทธา สบายใจ อารมณ์แจ่มใส และเป็น การปลูกฝังเรื่องความมีระเบียบวินัยไปในตัวด้วยดังนั้น จึงต้องจัดอาคารสถานที่ให้มีความเป็นระเบียบ จัดบรรยากาศให้ร่มรื่น มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และวางระบบการใช้อาคารสถานที่อย่างเหมาะสมและมีระเบียบเช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงอาหาร ห้องน้ำและห้องส้วม ของสถานศึกษา

สพสันต์ อุดกฤษณ์ และคณะ (2533: 240 – 241) สถานศึกษานอกจากจะมีพื้นที่เพียงพอ มีอาคารครบถ้วนแล้ว การวางแผนอาคารเรียนจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักสูตรและเป้าหมายทางการศึกษาเป็นอย่างดี เพื่ออำนวยความสะดวกการเปลี่ยนแปลง และให้เข้ากันได้กับ สถานการณ์การเรียนในอนาคต ถ้าอาคารเรียนได้รับการออกแบบมาให้สามารถปรับเปลี่ยนได้มาก เพียงใด ก็จะยิ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาคารและการปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ความสอดคล้องกันระหว่างหลักการทางการศึกษาและการปรับเปลี่ยนอาคารที่เป็นไปตามจริงนี้เป็น สิ่งจำเป็นที่จะทำให้การสอนบรรลุผล

กรมสามัญศึกษา (2532: 1) ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสถานศึกษาไว้ว่า สถานศึกษาจะต้องตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี การคมนาคม และการจัด สาธารณูปโภคสะดวก โดยพิจารณา ดังนี้

1. สถานศึกษาดังอยู่ในสถานที่ที่สามารถจัดอาคารสถานที่ได้สะดวก ประหยัดและ มั่นคง ไม่เป็นที่ลุ่มหรือที่ดอนเกินไป สามารถจัดระบบระบายน้ำได้ดี
2. สถานศึกษาดังอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย ห่างไกลแหล่ง หรือ สิ่งเสื่อมโทรม สิ่งรบกวน เช่น กลิ่น เสียง การสั่นสะเทือน
3. สถานศึกษาดังอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวกไม่ห่างไกลจากชุมชน
4. สถานศึกษาดังอยู่ในสถานที่ที่สามารถจัดการสาธารณูปโภคได้สะดวก

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2528: 9 – 10) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะของสถานที่ พึ่งประสงค์ในแง่ของอาคารสถานที่ที่จะต้องสนองประโยชน์ใช้สอยได้สูงสุด คือ ต้องมีลักษณะ สำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. มีความเพียงพอ (Adequacy) หมายถึง มีความเพียงพอในด้านต่างๆ เช่น อาคาร ห้องเรียน ห้องใช้ประโยชน์ต่างๆ วัสดุ สนามเล่นและพักผ่อน ส้วมและอื่นๆ
2. มีความเหมาะสม (Suitability) หมายถึง จะต้องมีความเหมาะสมในด้านที่ตั้งของ อาคารสถานที่ ลักษณะของพื้นที่และการจัดอาคารสถานที่ เป็นต้น
3. มีความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ต้องมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย वादภัย มรสุมและอื่นๆ
4. มีสุขลักษณะ (Healthfulness) หมายถึง อยู่ห่างไกลจากอากาศเป็นพิษ แก๊สพิษ ชอง โสเกณี และอื่นๆ
5. ระยะทางที่ติดต่อและใช้สอย (Accessibility) หมายถึง ที่ตั้งของโรงเรียนจะต้อง ไม่ ไกลหมู่บ้านจากจุดต่างๆ ในบริเวณ รวมทั้งไม่ห่างไกลจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่อสถานศึกษา
6. มีความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง จะต้องมีการเอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง และ เอื้ออำนวยต่อการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งเครื่องใช้ต่างๆ ในสถานศึกษา
7. มีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การได้ใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มาก แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยน้อยที่สุดหรือคุ้มค่าที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. มีความประหยัด (Economy) หมายถึง อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นั้นมีความประหยัด เช่น ประหยัดในการซ่อมบำรุงรักษา การเคลื่อนย้ายและอื่นๆ

9. สามารถขยายขยายได้ (Expansibility) หมายถึง การออกแบบอาคารสถานที่ ซึ่งสามารถขยายได้ มีการเตรียมการขยายตัวได้พอสมควร ซึ่งสามารถขยายได้ง่ายและสิ้นเปลืองน้อย

10. มีรูปร่างที่สวยงาม (Appearance) หมายถึง จะต้องมีการวางผังบริเวณสถานศึกษาได้อย่างสวยงามและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้เป็นที่ชื่นชมของผู้พบเห็นตลอดเวลา

วิจิตร วรุตบางกูร (2524: 150 – 157) กล่าวว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการวางแผนและบำรุงรักษาอาคารสถานที่จะต้องคำนึงความสมดุลของปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. การจัดบริเวณและความงามของบริเวณ การจัดบริเวณเพื่อการเรียนรู้ เริ่มมีการตื่นตัวและ มีความหมายมากขึ้น อาคารเรียนที่ไม่สวยงามเป็นตัวทำลายสภาพภายนอกและภายในอาคารให้หมดไป นอกจากนี้อาคารเรียนยังมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาการรับรู้เกี่ยวกับความรักสวยรักงานอยู่มาก เพราะนักศึกษาจะต้องใช้เวลาอยู่ในสถานศึกษาเป็นเวลานานถึงจนสำเร็จการศึกษา ในช่วงเวลานั้นนักศึกษาจะซาบซึ้งต่อความงดงามของสถานศึกษา หากสภาพของสถานศึกษาไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้เกิดความงามแล้ว นักศึกษาจะเฉยเมยไม่ยินดียินร้ายกับสภาพของสถานศึกษาที่ไม่สวยงาม เมื่อจบการศึกษาไปแล้วนักศึกษาก็จะสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของตนเองโดยอาศัยประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาจึงควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้เกิดความงดงามสะอาดเรียบร้อย

2. แสง สี การมองเห็นและแสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างมีบทบาทสำคัญในสื่อความรู้ จึงจำเป็นต้องจัดให้แสงสว่างในอาคารเรียน และห้องเรียนมีระดับที่มองเห็นได้ดี ซึ่งหมายความว่ามองเห็นได้เร็ว สบายตาและชัดเจน ความเข้มของแสงไม่ใช่ปัจจัยอย่างเดียวที่สร้างภาพเช่นนี้ได้แต่ความสว่างที่พอดีกับห้องหรือบริเวณ การพรางความจ้าของแสงและความเค้นหรือตัดกันระหว่างวัตถุกับสีพื้นจะช่วยให้มองเห็นชัดเจนและสบายตาได้เช่นเดียวกัน

3. เสียง เสียงภายในห้องเรียนเป็นสิ่งจำเป็นมาก เสียงดังรบกวนจากบริเวณรอบๆ หรือภายนอกห้องเรียน จะทำให้รู้สึกรำคาญ หงุดหงิด เครียด กระวนกระวายใจและเหน็ดเหนื่อย เสียงรบกวนจะเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจในการสื่อความหมายระหว่างอาจารย์และนักศึกษา การพูดให้ดังเพื่อแข่งกับเสียงรบกวนต่างๆ อาจทำให้เหนื่อยและเครียดได้

4. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศ ในกระบวนการปัจจัยสภาพแวดล้อมในสถาบันทั้งหมดสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขสบายทางร่างกาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับอุณหภูมิและความชื้นในอากาศ

นอกจากความงดงามของบริเวณ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศแล้วในการดำเนินการยังต้องคำนึงถึงความเพียงพอของสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีจำนวนเพียงพอกับ

จำนวนนักศึกษา เช่น อาคาร ห้องเรียน ห้องน้ำ สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

นอกจากนั้นการวางผัง และการจัดบริเวณภายในสถานศึกษาให้เหมาะสม มีความสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพของมวลสมาชิกในสถานศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา การแบ่งพื้นที่ของสถานศึกษาให้เป็นสัดส่วนสวยงาม ปลอดภัยและเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า

สรุปได้ว่า การเตรียมอาคารสถานที่ห้องเรียนห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การเรียนการสอน ให้มีความพร้อมสำหรับการเรียนการสอน นับเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยให้การจัดการเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการจัดสภาพแวดล้อม ได้มีนักการศึกษาให้ความหมายไว้ดังนี้

Bergquist (อ้างในอัญญาพร หิรัญพุกฤษ. 2539 : 41) ได้กล่าวถึงพื้นที่ภายในบริเวณสถาบัน ที่เป็นบริเวณอาคารสถานที่เรียน และได้ให้ข้อคิดว่า พื้นที่ว่างภายในบริเวณสถาบันนั้นหากรู้จักนำมาดัดแปลงใช้สอยให้เกิดประโยชน์ในด้านการศึกษาย่อมทำได้ นอกจากนี้การจัดบรรยากาศในสถาบันให้มีที่นั่งพักผ่อน เช่น ชุมน โต๊ะ เก้าอี้ เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้เป็นที่พักรอชั่วโมงเรียนหรือทำงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมภายในสถาบันนี้นับเป็นงานที่ทำด้วยความสามารถของผู้บริหารซึ่งมักมองแต่การเรียนการสอนในห้องเรียนห้องทดลองหรือห้องปฏิบัติการที่คิดว่าเพียงพอแล้ว

พ. โปธิทัตพะ (2533 : 33) ได้อธิบายความหมายของสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาไว้ว่าเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกและทัศนคติที่สถานศึกษาได้รับจากสมาชิกในสถานศึกษา ทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ความรู้สึกในทางที่ดีนั้นทำให้เกิดความประทับใจ พอใจและอบอุ่นใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและภาคภูมิใจต่อโรงเรียน ความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นอาจทำให้ขาดความรักไม่มีความผูกพัน ปราศจากความเป็นเจ้าของเกิดความเฉยเมย ความเบื่อหน่าย ความเห็นห่าง และความไม่รับผิดชอบ

กรมสามัญศึกษา (2531: 8) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาว่า หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกที่สมาชิกในโรงเรียนมีต่อโรงเรียนและอาจรวมถึงความรู้สึกที่พ่อแม่ผู้ปกครองและชุมชนมีต่อสถานศึกษาด้วย ถ้าสภาพแวดล้อมดีก็จะทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ พอใจ อบอุ่นใจ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิก ถ้าสภาพแวดล้อมไม่ดีก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ขาดความรัก ความผูกพันต่อโรงเรียน ขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของเบื่อหน่ายห่างเหินเฉยเมยว่าเหว

สวัสดี สายประสิทธิ์ และคณะ (2531 : 628) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการจัดสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ให้ผู้ที่สัมผัสมีความโน้มเอียงไปกับสภาพแวดล้อมนั้นเป็นการปรุงแต่งสภาพแวดล้อมในโรงเรียนให้มีบรรยากาศโน้มน้าวความรู้สึกของผู้เรียนให้มีความสงบ เห็นสิ่งดีงามในธรรมชาติ สังคม และสภาพแวดล้อมของชีวิต มีความพึงพอใจที่จะเรียน ทำให้การเรียนการสอนสัมฤทธิ์ผลได้ง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Davies (อ้างในวันเพ็ญ ไพฑูรย์. 2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนในห้องมีดังนี้

1. ขนาดและรูปร่างของห้องเรียน ควรมีความเหมาะสมกับผู้เรียนและมีขนาดพอเหมาะ ที่ผู้นั่งข้างหลังสามารถที่จะมองเห็นผู้สอน กระดานดำ หรือแผนภูมิต่างๆ ได้ชัดเจน
2. อากาศภายในห้องเรียน อุณหภูมิภายในห้องมีผลต่อการเรียนของผู้เรียน โดยเฉพาะห้องเรียนที่มีอากาศร้อนจะทำให้ผู้เรียนง่วงนอนหรืออึดอัด และถ้าอากาศเย็นเกินไปก็จะทำให้ผู้เรียนไม่สบายมาก
3. เสียง สภาพห้องเรียนบางอย่างอาจมีเสียงรบกวน ได้แก่ เสียงเครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียน พัดลมหรือเสียงจากภายนอกที่ผ่านเข้ามา เช่น คนเดินผ่านหน้าห้องหรือเสียงจากการเรียนการสอนในห้องเรียนถัดไป

Waite (อ้างในวันเพ็ญ ไพฑูรย์. 2544: 36) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ควรคำนึงเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของอาคารไว้ว่า

1. ควรยึดหยุ่นถึงความสามารถในการขยายต่อเติมได้ ความสามารถในการปรับปรุง และดัดแปลงในด้านการใช้สอย
2. ความสัมพันธ์เกี่ยวกับระดับของพื้นที่ห้องให้เหมาะกับระดับชั้นเรียนของผู้เรียน
3. ลักษณะการจัดอาคารเดี่ยวหรือกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกันไปตามรูปลักษณะของอาคาร
4. ระบบโครงสร้างของอาคารเป็นชนิดสูงหลายชั้น (High Density) แบบผนังรับน้ำหนักหรือแบบอื่นๆ
5. สามารถใช้แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศโดยทางธรรมชาติ
6. การจัดระเบียบทางเดินแบบปิด (Dead – end Construction) หรือแบบเปิด (Open – end Construction) ระเบียบภายในอาคารหรือรอบๆ อาคาร
7. ความสัมพันธ์ของบริเวณกับตัวอาคารจะให้มีส่วนต่างๆ อยู่ในอาคารเดียวกันทั้งหมดหรือ จัดให้มีบริเวณกว้างพอที่จะจัดสนามได้อย่างเพียงพอ
8. มีประตูหน้าต่างอย่างเพียงพอมีระบบการปรับแสงในอาคารได้อย่างเหมาะสม
9. การจัดระบบแสงสว่างโดยใช้ดวงโคมไฟฟ้า
10. วัสดุที่ใช้ก่อสร้างทั้งภายนอก ภายในผนัง พื้นเหมาะสมเพียงใด
11. หลังคาทรงแบนหรือลาด รวมทั้งชนิดของวัสดุที่ใช้มุงหลังคา

สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมได้ว่าเป็นการจัดสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว ทำให้เกิดความไม่สบายไปกับสภาพแวดล้อมนั้นเกิดความรู้สึกและทัศนคติต่อสถานศึกษา ทั้งในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกในทางบวกทำให้เกิดความประทับใจ อบอุ่นใจ และความพอใจ ความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของตลอดจนมีความภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนร่วม อยู่รวมกันเป็นสมาชิก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนทางลบทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย หมางเมิน เกิดความเฉยเมย ปราศจากความเป็นเจ้าของ ซึ่งทัศนคติทั้งด้านบวกและลบนี้ สามารถมีผลต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา

2.3.4.3 ห้องสมุด

การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 งานบริการและบริหารของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับบรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการนั้นมีผู้กล่าวไว้ในเรื่องนี้ ดังนี้

ทองอยู่ แก้วไพโรษะ (2543: 22) ได้กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้แนวคิด 3 ประการ คือเป็นการปฏิรูปการศึกษาโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาแทนที่จะถือเป็นหน้าที่ของกระทรวงศึกษาธิการแต่เพียงผู้เดียวอย่างในอดีต โดยจะเน้นผู้เรียนเป็นหลักและศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ต้องมีการปรับกระบวนการเรียนรู้ใหม่และให้ความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิตในการปฏิรูปการศึกษาจะต้องมีการปฏิรูปห้องสมุดและจะต้องมีการปฏิรูปบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีจิตบริการจะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหาร และบริหารให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาดังกล่าว บรรณารักษ์จะทำงานตามลำพังแบบเดิมไม่ได้จะต้องทำร่วมกับผู้บริหาร ผู้ใช้และผู้อื่นด้วย พยายามสร้างเครือข่ายในชุมชนและหากวิธีเพื่อให้ผู้ใช้และชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการบริหารและบริการของห้องสมุด เน้นผู้ใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของห้องสมุดจะเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นแหล่งรวมสื่อทุกประเภท มีกระบวนการจัดการเรียนรู้ มีกิจกรรมเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต การทำมาหากิน ศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาค้นหาคำตอบในห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในขณะเดียวกันผู้ใช้ก็สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง ห้องสมุดควรจัดทรัพยากรของห้องสมุดและกิจกรรมให้เชื่อมโยงกับการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สำหรับทิศทางของห้องสมุดประชาชนในอนาคตนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษามตามอัธยาศัย โดยมีหน้าที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ของการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทในเขตพื้นที่การศึกษา

ประพัฒน์พงษ์ เสนาฤทธิ์ (2543: 23) กล่าวว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทำให้ต้องเปลี่ยนการจัดการศึกษาโดยต้องจัดการเรียนที่หลากหลาย ห้องสมุดในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในระบบการศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วยเช่นกัน ห้องสมุดจะมีใช้สถานที่ที่จัดเก็บหนังสืออย่างเดียว หากจะต้องจัดการให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้หรือแหล่งรวบรวมทรัพยากรหลายประเภทและให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม โครงการสกลุณเฑาะพเป็นตัวอย่างของการติดต่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันของโรงเรียนต่างๆ นอกจากนี้บรรณารักษ์ยุคใหม่จะต้องมีวิสัยทัศน์ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง หมั่นศึกษาหาความรู้ ติดตามข่าวสาร รู้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีการใช้อินเทอร์เน็ต – อีเมลล์ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดี นอกจากนี้สมาคมห้องสมุดควรเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการปฏิรูปหลักสูตรการเรียนการสอน โดยหลายประเทศได้แยกเรื่องสารสนเทศเป็นวิชา Information Science

สถานศึกษาในแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีห้องสมุดไว้บริการ เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ในด้านวิชาการต่างๆ ซึ่งหมายถึงเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญของสถานศึกษามีผู้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดไว้ดังนี้

เคลียว พันธุ์สีดา (2542 : 18) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่เก็บรวบรวมและสงวนรักษาทรัพยากรมรดกทางปัญญาของชาติและของมวลมนุษยชาติทั่วโลก และห้องสมุดโรงเรียนก็เป็นสถาบันของสังคมที่เป็นศูนย์รวมวิทยาการของนักปราชญ์ นักกวี นักการศึกษา นักวิทยาศาสตร์ นักประพันธ์ นักวิจัย ฯลฯ ห้องสมุดจึงเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการจัดความสนใจเขาหาปัญหาของครูและนักเรียน และเป็นศูนย์กลางสำหรับการศึกษาค้นคว้าไปจนตลอดชีวิต

มาเรีย เหล่าสุวรรณ (อ้างใน เคลียว พันธุ์สีดา, 2542: 18) อดีตผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดประจำยูเนสโก ได้สรุปความสำคัญของห้องสมุดโรงเรียนที่มีต่อการศึกษาไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนวัสดุทั้งหมด
2. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่าน
3. ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการสอน
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ

พวา พันธุ์เมฆา (2539 : 2) กล่าวว่า ห้องสมุดไม่ใช่สถานที่ที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือเท่านั้น หากแต่ยังมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ที่สามารถให้ประโยชน์ทางการศึกษาได้ เช่น แดบปับท์เสียง ไมโครฟิล์ม ฟิล์มสตริป วีดิทัศน์ ตลอดจนฐานข้อมูลต่างๆ ที่สามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์

นภดล ลิ้มวัฒนกุล (2539 : 14) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นอาคารที่อยู่ในภาวะที่ต้องปรับปรุงสภาพรูปแบบให้สอดคล้องกับวิธีการจัดการข้อมูล ในยุคแห่งสารสนเทศ ข้อมูลในห้องสมุดปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหาในการเก็บรักษาข้อมูลในเชิงกายภาพ ในขณะที่คอมพิวเตอร์ได้มีบทบาทในการเข้ามาจัดการโดยการแปลง ข้อมูลที่เป็นอนาล็อก ให้เป็นดิจิทัล และมีแนวโน้มว่าภายใน 10 ปี ข้างหน้าหอสมุดส่วนใหญ่จะให้บริการทางโครงข่ายข้อมูลหรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งเปิดโอกาสให้สามารถค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ได้ง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิตา วิทยุเกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี. (2530 : 62-64) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และนักศึกษาเห็นความสำคัญของบริการห้องสมุดมากที่สุด และเห็นความสำคัญในการบริการการทำสมุดลดราคาโดยสารพัดไฟน้อยที่สุดเหมือนกันทั้ง 3 กลุ่ม และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามเพศแล้วพบว่า ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าจำแนกตามวิทยาเขตแล้ว ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการบริการด้านจัดหางานแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการมีความเห็นในการบริการด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ และกีฬาแตกต่างกัน ในส่วนของนักศึกษาเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันในการบริการด้านโภชนาการ บริการทำสมุดลดราคาโดยสารพัดไฟ และบริการด้านทะเบียนและสถิติ เมื่อจำแนกตามวิทยาเขตพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันในการบริการด้านทุนการศึกษา การบริการห้องสมุด การบริการด้านโภชนาการ การบริการด้านหอพัก และการบริการด้านอนามัย แต่เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่าความคิดเห็นแตกต่างกันในการบริการด้านนักศึกษาวิชาทหาร และเมื่อจำแนกตามคณะวิชา พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันในบริการหอพักและบริการด้านอนามัย

จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี (2542 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การใช้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนพอใจต่อกิจกรรมการบริการของหน่วยบริการข้อมูลในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณากิจกรรมรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านงานบริการและด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547 : 77-82) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตามเพศ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน

ชนาพร ชุมวรฐายี (2539 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ-สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ในภาพรวมและรายด้านประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

สุรินทร์ ทิพย์เจริญ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านการควบคุมและจัดการจราจร ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อราชการ และลักษณะความรุนแรงของคดีต่อประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการ ส่วนปัจจัยด้านอายุและอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่างๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการด้านต่างๆ บนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะ ประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

รายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ต่อประชาชน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่า) พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการและลูกค้าที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

นิลุพล เพ็งพานิจ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาที่สำนักงานเขตพญาไท พบว่า ในบริการด้านสาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้าน อาชีพแรงงานรับจ้าง/ค้าขายรายย่อย มีความพึงพอใจต่ำ ในบริการต่างๆ ด้านองค์ประกอบของการให้บริการด้วยสาเหตุของความไม่ครอบคลุมทั่วถึงในพื้นที่และตัวบุคคลผู้รับบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยสาเหตุของการไม่ให้ความสนใจผู้รับบริการ และไม่ตั้งใจทำงานบริการเป็นส่วนใหญ่ (และทุกอาชีพพอใจน้อยในสาเหตุนี้ด้วยเช่นกัน) นอกจากนี้ยังมีอาชีพนักวิชาการอิสระและลูกจ้าง พนักงานธุรกิจเอกชนที่มีความพึงพอใจต่ำในบริการเฉพาะด้าน เช่น งานขออนุญาตต่างๆ ด้านองค์ประกอบของความยุ่งยากของเงื่อนไขในการขอรับบริการ การให้บริการด้านสาเหตุและความไม่ต่อเนื่องของขั้นตอนอีกด้วย

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากข้อมูลขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันและเวลาราชการความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิธีการบริหาร และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุทธิ ปิ่นมา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมทุกด้าน คือด้านพนักงาน ด้านสถานที่ความสะดวก และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้าน ข้อมูลที่ได้รับการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฟ้ามูย สุกัณสีล (2548 :บ ทคัถย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการของงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ และโดยภาพรวมของสำนักงานฯ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ เช่น ควรจัดทำและเร่งพัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ การรักษาความสะอาดห้องเรียน ห้องน้ำและบริเวณโดยรอบคณะฯ มารยาทในการติดต่อประสานงาน ความรวดเร็วในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่แทนกัน

จากการศึกษา คำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีมารยาทในการบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจบริการ มีกริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน และต้องให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ อีกทั้งให้ความสะดวก สบาย สั้นเปลื้องทรัพย์สินครุภัณฑ์ไม่มาก และยังไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป รวมถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยกำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2550 จำนวน 966 คน โดยศึกษาข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ศึกษาจากประชากร

ผู้รับบริการ	จำนวน
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	381
นักศึกษาระดับปริญญาโท	502
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	17
บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	55
อาจารย์พิเศษ	11
รวม	966

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 5 รายการ คือ

1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	10	ข้อ
2	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	7	ข้อ
3	ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน	จำนวน	3	ข้อ
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	จำนวน	11	ข้อ

แบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมมาก
3	หมายถึง	เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมน้อย
1	หมายถึง	เห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือและพัฒนาแบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์
2. ศึกษาแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแนวคิดและข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดมาพัฒนาและสร้างแบบสอบถามสำหรับใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เก็บข้อมูลความคิดเห็นของการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้ว ขอคำแนะนำจากรองคมนตรีดูแลกำกับฝ่ายบัณฑิตศึกษาและวิชาการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชาในการแจกแบบสอบถามจำนวน 966 ฉบับ โดยส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 966 ฉบับ ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. รับแบบสอบถามคืน จำนวน 497 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.45 โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2551 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2551

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง เห็นว่าการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง เห็นว่าการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง เห็นว่าการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง เห็นว่าการการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง เห็นว่าการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (3.1)$$

P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.2)$$

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูล
n แทน จำนวนของข้อมูล

(สุวิมล ตรีภานันท์. 2543 : 179)

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.3)$$

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

(บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 103)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

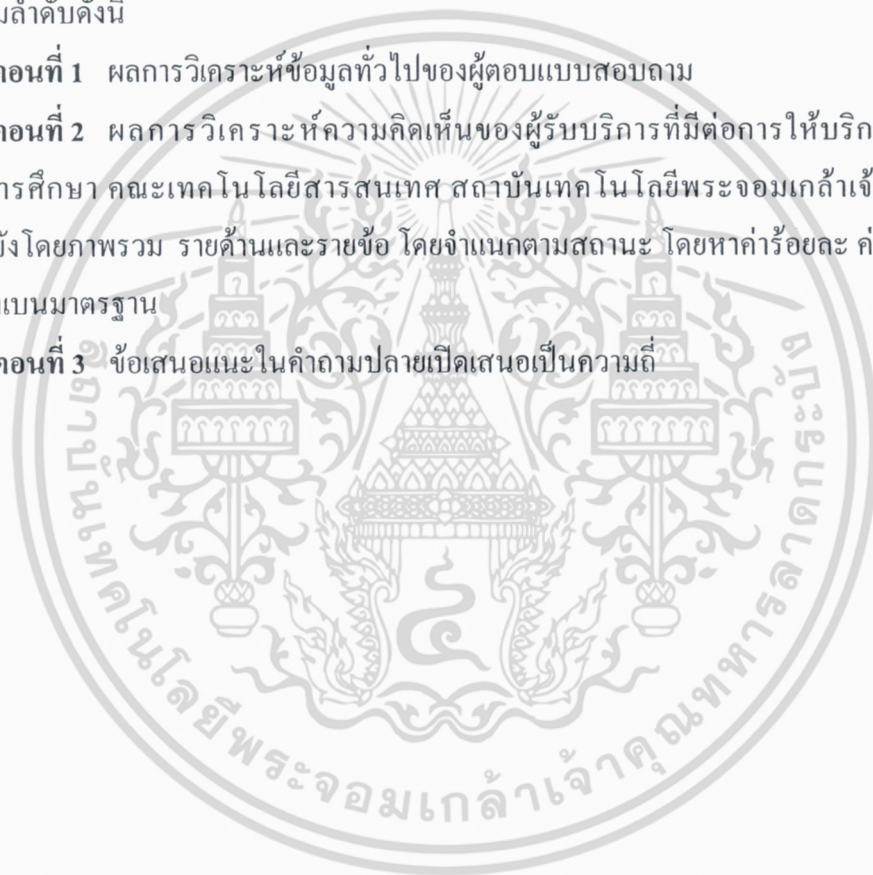
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมและจำแนกตามสถานะ โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังโดยภาพรวม รายด้านและรายชื่อ โดยจำแนกตามสถานะ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิดเสนอเป็นความถี่



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้อมูล ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	232	46.70
1.2 หญิง	265	53.30
รวม	497	100.00
2. สถานภาพของผู้ใช้บริการ		
2.1 บุคลากรประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	4.60
2.2 อาจารย์พิเศษ	5	1.00
2.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรี	336	67.60
2.4 นักศึกษาระดับปริญญาโท	130	26.20
2.5 นักศึกษาระดับปริญญาเอก	3	0.60
รวม	497	100.00
3. สถานที่		
3.1 งานบริการการศึกษา ณ ลาดกระบัง	371	74.60
3.2 งานบริการการศึกษา ณ อาคารชินวัตร 3	31	6.20
3.3 ทั้งลาดกระบัง และอาคารชินวัตร 3	95	19.10
รวม	497	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 497 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 เป็นเพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30

เมื่อจำแนกสถานภาพผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิเคราะห์
ข้อมูล โดยภาพรวม รายด้าน รายข้อ จำแนกสถานภาพของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มี
ต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวม

รายการ	n = 497		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.10	0.54	มาก	1
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.57	มาก	2
3. ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน	3.73	0.70	มาก	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	3.90	0.54	มาก	3
ภาพรวม	3.93	0.49	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน
บริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง โดยภาพรวมเห็นว่า การให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
งานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้าน
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.10$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu =$
3.99) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.90$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ
ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.73$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	n = 497		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	S.D.		
1. มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา)	4.20	0.67	มาก	3
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ความเอาใจใส่ ความยินดี ความเต็มใจ)	4.06	0.70	มาก	8
3. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่	4.21	0.71	มาก	2
4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.10	0.64	มาก	4
5. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	4.10	0.68	มาก	6
6. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	4.10	0.67	มาก	5
7. มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	4.10	0.70	มาก	7
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอน	3.82	0.76	มาก	9
9. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.10	0.70	มาก	7
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.30	0.74	มาก	1
ภาพรวม	4.10	0.54	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10$)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 4.30$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3. ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.21$) และข้อที่ 1. มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา) ($\mu = 4.20$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อที่ 8. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.82$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	n = 497		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	S.D.		
1. ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.97	0.73	มาก	5
2. ความสะดวกในการขอรับฟอร์มต่างๆ	4.10	0.68	มาก	1
3. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน	3.99	0.78	มาก	4
4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน	4.01	0.68	มาก	2
5. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	3.93	0.77	มาก	6
6. ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ	3.93	0.80	มาก	7
7. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.00	0.74	มาก	3
ภาพรวม	3.99	0.57	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเห็นว่าการบริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 2. ความสะดวกในการขอรับฟอร์มต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.10$) รองลงมาคือ ข้อที่ 4. การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน ($\mu = 4.01$) และ ข้อที่ 7. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\mu = 4.00$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 6. ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ ($\mu = 3.93$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน	n = 497		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	S.D.		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่างทั่วถึง	3.60	0.85	มาก	3
2. การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.74	0.75	มาก	2
3. การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.85	0.75	มาก	1
ภาพรวม	3.73	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3. การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.85$) ข้อที่ 2. การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.74$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ข้อที่ 1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่างทั่วถึง ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	n = 497		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	μ	S.D.		
1. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	3.97	0.70	มาก	4
2. ในห้องเรียนมีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ปากกา เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ LCD Projector และ Visualizes	3.89	0.77	มาก	7
3. ห้องสมุดมีสื่อการเรียนการสอนเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.72	0.84	มาก	9
4. การให้บริการ ยืม – คืน สื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.93	0.76	มาก	6
5. มีการจัดห้องเรียนที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน	3.96	0.72	มาก	5
6. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	3.54	0.99	มาก	10
7. แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ	4.12	0.70	มาก	2
8. มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม	4.05	0.69	มาก	3
9. มีสภาพอุณหภูมิภายในอาคารและห้องเรียนอย่างเหมาะสม	3.89	0.81	มาก	8
10. ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	0.65	มาก	1
11. มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ	3.52	1.03	มาก	11
ภาพรวม	3.89	0.54	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษามีพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ข้อที่ 10. ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.23$) รองลงมา คือ ข้อที่ 7. แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.12$) และ ข้อที่ 8 มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ($\mu = 4.05$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 11. มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ ($\mu = 3.52$) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	รายการ																			
1. ด้านบริการให้รับบริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.64	มาก	1	4.30	0.56	มาก	1	4.14	0.52	มาก	1	3.99	0.55	มาก	1	4.37	0.47	มาก	1
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.91	0.56	มาก	2	3.97	0.58	มาก	2	4.03	0.57	มาก	2	3.88	0.56	มาก	2	4.14	0.25	มาก	2
3. ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน	3.61	0.84	มาก	4	3.67	0.62	มาก	3	3.75	0.70	มาก	4	3.68	0.69	มาก	4	3.90	0.39	มาก	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม	3.85	0.52	มาก	3	3.62	0.32	มาก	4	3.95	0.55	มาก	3	3.77	0.52	มาก	3	3.85	0.38	มาก	4
รวม	3.83	0.56	มาก	-	3.90	0.44	มาก	-	3.97	0.48	มาก	-	3.83	0.49	มาก	-	4.10	0.37	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 3.83$) อาจารย์พิเศษ ($\mu = 3.90$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 3.97$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\mu = 3.83$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\mu = 4.10$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 3.93$) รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu = 3.91$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.85$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.61$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.30$) รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu = 3.97$) และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.67$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.62$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.14$) รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu = 4.03$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.95$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.75$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 3.99$) รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu = 3.88$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.77$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.68$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.37$) รองลงมา ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\mu = 4.14$) และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.90$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ($\mu = 3.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)			อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)			นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)				
	μ ₁	S.D. ₁	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับ	ลำดับที่
1. มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา)	4.17	0.65	1	4.60	0.55	มากที่สุด	1	4.23	0.66	มาก	2	4.02	0.69	มาก	5	4.67	0.58	มากที่สุด	1
2. ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ความเอาใจใส่ ความยินดี ความเต็มใจ)	4.04	0.83	4	4.40	0.89	มาก	3	4.10	0.67	มาก	6	3.94	0.75	มาก	8	4.33	0.58	มาก	2

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
รายการ																				
3. ความมั่นใจของเจ้าหน้าที่	3.96	0.83	มาก	6	4.40	0.89	มาก	3	4.30	0.66	มาก	1	4.03	0.77	มาก	4	4.33	0.58	มาก	2
4. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.83	0.83	มาก	8	3.80	0.84	มาก	5	4.16	0.62	มาก	3	3.96	0.63	มาก	7	4.33	0.58	มาก	2
5. ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่	3.87	0.76	มาก	7	4.60	0.55	มากที่สุด	1	4.11	0.69	มาก	7	4.04	0.63	มาก	3	4.33	0.58	มาก	2
6. ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.00	0.74	มาก	5	4.40	0.55	มาก	2	4.14	0.67	มาก	4	3.98	0.68	มาก	6	4.33	0.58	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าการนี้ใดที่ส่ง อัดทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือทำ และต่อยอดของเอกสารนี้ และจะมีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
7. มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	3.52	0.95	มาก	10	4.40	0.55	มาก	2	4.11	0.68	มาก	5	4.16	0.67	มาก	1	4.33	0.58	มาก	2
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกรเรียนการสอน	3.74	0.92	มาก	9	3.60	0.55	มาก	6	3.89	0.73	มาก	9	3.68	0.81	มาก	9	3.67	0.58	มาก	2
9. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.04	0.71	มาก	3	4.20	0.45	มาก	4	4.11	0.71	มาก	8	3.98	0.68	มาก	6	4.67	0.58	มากที่สุด	1
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.17	0.72	มาก	2	4.60	0.55	มากที่สุด	1	4.30	0.73	มาก	2	4.11	0.76	มาก	2	4.67	0.58	มากที่สุด	1
รวม	3.93	0.64	มาก	-	4.30	0.56	มาก	-	4.14	0.52	มาก	-	3.99	0.55	มาก	-	4.37	0.47	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบุคคลซึ่งมีแผนเพื่อทำการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าการใดที่ส่งคืนให้ทั้งห้ามมิให้ทำซ้ำหรือหาหนทางใด ๆ เพื่อที่จะนำเอกสารนี้ไปใช้

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 3.93$) อาจารย์พิเศษ ($\mu = 4.30$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 4.14$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\mu = 3.9$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\mu = 4.37$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ข้อที่ 1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา) ($\mu = 4.17$) รองลงมา คือ ข้อที่ 10 ความมีมนุษยสัมพันธ์ ($\mu = 4.17$) และข้อที่ 9 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\mu = 4.04$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 7 มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 3.52$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน ลักษณะการพูดจา) ($\mu = 4.60$) ข้อที่ 5 ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.60$) ข้อที่ 10 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 4.60$) รองลงมา ข้อที่ 6 ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.40$) และข้อที่ 7 มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.40$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.30$) รองลงมา ข้อที่ 1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา) ($\mu = 4.23$) ข้อที่ 10 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 4.23$) และข้อที่ 4 ได้รับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.16$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.89$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 7

มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.16$) รองลงมา ข้อที่ 10 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (μ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่จนเป็นการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 4.11) และข้อที่ 5 ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.04$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 3.68$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา ($\mu = 4.67$) ข้อที่ 9 ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\mu = 4.67$) ข้อที่ 10 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 4.67$) รองลงมา ข้อที่ 2 ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ความเอาใจใส่ ความยินดี ความเต็มใจ) ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 3 ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 4 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 5 ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 6 ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 7 มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 4.33$) และข้อที่ 8 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน ($\mu = 4.33$) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

สถานภาพ รายการ	บุคลากร คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ (n ₁ = 23)			อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)			นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)					นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)					นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)				
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับที่	
1. ขั้นตอนในการ ไปติดต่อเพื่อใช้ บริการ มีความ สะดวกและรวดเร็ว	3.96	0.77	มาก	4	4.40	0.89	มาก	1	3.99	0.74	มาก	5	3.86	0.68	มาก	5	4.67	0.58	มากที่สุด	1	
2. ความสะดวกใน การขอรับฟอร์ม ต่างๆ	3.87	0.69	มาก	5	4.00	0.71	มาก	4	4.14	0.69	มาก	1	3.99	0.64	มาก	1	4.00	0.00	มาก	3	
3. การอำนวยความสะดวก แก่ ผู้ใช้บริการในกรณี เร่งด่วน	4.09	0.73	มาก	2	4.20	0.84	มาก	2	4.02	0.78	มาก	4	3.90	0.79	มาก	2	4.33	0.58	มาก	2	

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

สถานภาพ รายการ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	S.D. ₁		ระดับความพึงพอใจ		S.D. ₂		ระดับความพึงพอใจ		S.D. ₃		ระดับความพึงพอใจ		S.D. ₄		ระดับความพึงพอใจ		S.D. ₅		ระดับความพึงพอใจ	
	μ ₁	ลำดับที่	μ ₂	ลำดับที่	μ ₃	ลำดับที่	μ ₄	ลำดับที่	μ ₅	ลำดับที่	μ ₁	ลำดับที่	μ ₂	ลำดับที่	μ ₃	ลำดับที่	μ ₄	ลำดับที่	μ ₅	ลำดับที่
4. การทำงานอย่างมีระบบ-ขั้นตอน	3.78	6	3.80	6	0.84	มาก	4.10	2	0.68	มาก	3.92	3	0.65	มาก	3	0.58	มาก	4.33	2	
5. มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ	3.57	7	3.60	7	1.14	มาก	3.99	6	0.77	มาก	3.85	6	0.75	มาก	6	0.00	มาก	4.00	3	
6. ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการ	4.09	1	4.00	3	0.00	มาก	3.97	7	0.79	มาก	3.78	7	0.87	มาก	7	0.58	มาก	3.67	4	
7. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.04	3	3.80	5	0.45	มาก	4.04	3	0.73	มาก	3.88	4	0.77	มาก	4	0.00	มาก	4.00	3	
รวม	3.91	-	3.97	-	0.56	มาก	4.03	-	0.57	มาก	3.88	-	0.56	มาก	-	0.25	มาก	4.14	-	

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 3.61$) อาจารย์พิเศษ ($\mu = 3.67$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 3.75$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\mu = 3.78$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\mu = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 6 ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ ($\mu = 4.04$) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการเร่งด่วน ($\mu = 4.09$) และข้อที่ 7 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\mu = 4.04$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 5 มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ ($\mu = 3.57$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 1 มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา) ($\mu = 4.40$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน ($\mu = 4.20$) และข้อที่ 6 ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ ($\mu = 4.00$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 5 มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 2 ความสะดวกในการขอรับฟอร์มต่างๆ ($\mu = 4.14$) รองลงมา ข้อที่ 4 การทำงานอย่างมีระบบและขั้นตอน ($\mu = 4.10$) และข้อที่ 7 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\mu = 4.04$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 6 ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ ($\mu = 3.97$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 2 ความสะดวกในการขอรับฟอร์มต่างๆ ($\mu = 3.99$) รองลงมา ข้อที่ 3 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน ($\mu = 3.90$) และข้อที่ 4 การทำงานอย่างมีระบบขั้นตอน ($\mu = 3.92$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 6 ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการ ($\mu = 3.78$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 1 ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\mu = 4.67$) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน ($\mu = 4.33$) ข้อที่ 4 การทำงานอย่างมีระบบขั้นตอน ($\mu = 4.33$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 2 ความสะดวกในการขอรับฟอร์มต่างๆ ($\mu = 4.00$) ข้อที่ 5 มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ ($\mu = 4.00$) และข้อที่ 7 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\mu = 4.00$) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยี			อาจารย์พิเศษ			นักศึกษาระดับปริญญาตรี			นักศึกษาระดับปริญญาโท			นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
	μ_1	S.D. ₁	ลำดับที่	μ_2	S.D. ₂	ลำดับที่	μ_3	S.D. ₃	ลำดับที่	μ_4	S.D. ₄	ลำดับที่	μ_5	S.D. ₅	ลำดับที่
1. การให้บริการ	3.52	0.95	3	3.60	0.89	3	3.60	0.84	3	3.59	0.84	3	3.67	0.58	3
ข้อมูลสัมพัทธ์															
ข้อมูลเป็นไปอย่างทั่วถึง															
2. การให้บริการ	3.65	0.88	2	3.60	0.55	2	3.75	0.77	2	3.72	0.70	2	4.00	0.00	1
ข้อมูลต่างๆ															
ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ															

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ_1	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ_2	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ_3	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ_4	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ_5	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
รายการ																				
3. การให้บริการข้อมูลข่าวสารถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.65	0.83	มาก	1	3.80	0.84	มาก	1	3.90	0.74	มาก	1	3.73	0.74	มาก	1	4.00	1.00	มาก	2
รวม	3.61	0.84	มาก	-	3.67	0.62	มาก	-	3.75	0.70	มาก	-	3.78	0.69	มาก	-	3.89	0.40	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อ จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน เห็นว่าการให้บริการของงาน บริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 3.61$) อาจารย์พิเศษ ($\mu = 3.67$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 3.75$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\mu = 3.78$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\mu = 3.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการ การศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\mu = 3.65$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.65$) สำหรับข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่าง ($\mu = 3.52$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 การ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\mu = 3.80$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 การให้บริการ ข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.75$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่าง ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 การ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\mu = 3.905$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 การ ให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.75$) สำหรับข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่าง ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 การ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\mu = 3.73$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 การ ให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.72$) สำหรับข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่าง ($\mu = 3.59$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 2 การ ให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\mu = 4.00$) รองลงมา คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่ 3 การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($\mu = 4.00$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่าง ($\mu = 3.67$) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)			อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)			นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)			นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)			นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	
	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	
1. การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกการเข้ารับบริการ	3.83	0.80	มาก	4.20	0.45	มาก	3.99	0.72	มาก	3.89	0.65	มาก	4.67	0.58	มากที่สุด	1
2. ในห้องเรียนมีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน อย่างเพียงพอ และเหมาะสม เช่น ปากกา เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ LCD Projector และ Visualizes	3.79	0.90	มาก	3.80	0.45	มาก	3.98	0.76	มาก	3.69	0.75	มาก	4.33	0.58	มาก	2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
3. หวังคนดูมีสื่อการเรียนการสอนเพื่อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.70	1.06	มาก	8	3.40	0.89	ปานกลาง	8	3.78	0.84	มาก	8	3.60	0.79	มาก	8	3.30	1.15	ปานกลาง	5
4. การให้บริการ ชิม – คิน สื่อการเรียนการสอนของห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.69	1.02	มาก	9	3.40	0.55	ปานกลาง	4	4.03	0.75	มาก	4	3.77	0.71	มาก	6	3.33	1.06	ปานกลาง	6
5. มีการจัดห้องเรียนที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน	3.87	0.69	มาก	5	3.60	1.14	มาก	10	3.54	1.03	มาก	10	3.50	0.85	มาก	10	4.00	0.00	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่สามารถนำออกนอกห้องสมุดได้ หากต้องการนำออกนอกห้องสมุด กรุณาแจ้งขอเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
6. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้	3.87	0.69	มาก	5	3.60	1.14	มาก	5	3.54	1.02	มาก	9	3.50	0.85	มาก	10	3.33	2.89	ปานกลาง	7
7. แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ	4.09	0.70	มาก	2	4.00	0.71	มาก	2	4.18	0.72	มาก	2	3.99	0.62	มาก	2	4.67	0.58	มาก	1
8. มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม	3.91	0.83	มาก	4	3.40	0.89	ปานกลาง	7	4.10	0.71	มาก	3	3.97	0.62	มาก	3	4.67	0.58	มาก	1

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สถานภาพ	บุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (n ₁ = 23)				อาจารย์พิเศษ (n ₂ = 5)				นักศึกษาระดับปริญญาตรี (n ₃ = 336)				นักศึกษาระดับปริญญาโท (n ₄ = 130)				นักศึกษาระดับปริญญาเอก (n ₅ = 3)			
	μ ₁	S.D. ₁	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₂	S.D. ₂	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₃	S.D. ₃	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₄	S.D. ₄	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	μ ₅	S.D. ₅	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
9. มีสภาพอุดมคติภายในอาคารและห้องเรียนอย่างเหมาะสม	3.95	0.83	มาก	3	3.20	0.84	ปานกลาง	8	3.95	0.80	มาก	7	3.80	0.80	มาก	5	2.67	1.53	ปานกลาง	8
10. ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13	0.63	มาก	1	4.20	0.45	มาก	1	4.30	0.70	มาก	1	4.06	0.58	มาก	1	4.00	0.00	มาก	3
11. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและเพียงพอ	3.57	0.84	มาก	10	3.00	1.00	ปานกลาง	9	3.50	1.07	มาก	11	3.52	0.96	มาก	9	3.00	0.58	ปานกลาง	4
รวม	3.83	0.56	มาก	-	3.89	0.44	มาก	-	3.97	0.48	มาก	-	3.83	0.49	มาก	-	4.06	0.37	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาด้านวิจัย โดยอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ยกเว้นให้คำปรึกษาและคำขอเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 3.83$) อาจารย์พิเศษ ($\mu = 3.89$) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 3.97$) นักศึกษาระดับปริญญาโท ($\mu = 3.83$) นักศึกษาระดับปริญญาเอก ($\mu = 4.06$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ข้อที่ 10 ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.13$) รองลงมา คือ ข้อที่ 7 แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.09$) และข้อที่ 9 มีสภาพอุณหภูมิภายในอาคารและห้องเรียนอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.95$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 11 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ ($\mu = 3.57$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อที่ 1 การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\mu = 4.20$) ข้อที่ 10 ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.20$) รองลงมาคือ ข้อที่ 7 แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.09$) และข้อที่ 2 ในห้องเรียนมีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ปากกา เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ LCD Projector และ Visualize ($\mu = 3.80$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 11 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ ($\mu = 3.00$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ข้อที่ 10 ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.30$) รองลงมา ข้อที่ 7 แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.18$) ข้อที่ 8 มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ($\mu = 4.10$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 11 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ ($\mu = 3.53$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ 10 ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu = 4.06$) รองลงมา ข้อที่ 7 แสงสว่างใน

ห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.99$) และข้อที่ 8 มีระบบการระบายอากาศ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.97$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 5 มีการจัดห้องเรียนที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน ($\mu = 3.50$) และข้อที่ 6 ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการ ($\mu = 3.50$) ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ ข้อที่ 1 การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\mu = 4.67$) ข้อที่ 7 แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการมีอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.67$) ข้อที่ 8 มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ($\mu = 4.67$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ในห้องเรียนมีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ปากกา เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ LCD Projector และ Visualize ($\mu = 4.33$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ 9 มีสภาพอุณหภูมิภายในอาคารและห้องเรียนอย่าง ($\mu = 2.67$) ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.12 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รายการ	ความถี่ (f)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
1. เจ้าหน้าที่บางท่านมักแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อมีผู้ติดต่อ และไม่ยอมฟังเหตุผล แสดงอำนาจมากเกินไป	3
2. เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไม่ไพเราะ	3
3. เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบคำถามบางคำถามได้และยังต้องถามต่อกันไป แต่บางท่านสามารถตอบคำถามในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตัวเองได้	3
4. เจ้าหน้าที่บางท่านบริการด้วยถูกต้องรวดเร็ว มีความอ่อนโยน มีความเต็มใจในการให้บริการ	2
รวม	11
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	
- ไม่มี -	
ด้านการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน	
1. การประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุม	2
2. บอร์ดประกาศดูยากเนื่องจากข่าวเก่า-ข่าวใหม่ปะปนกัน ทำให้ไม่น่าสนใจ	5
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์แบบอื่นบ้างที่นอกเหนือจากการติดบอร์ดประกาศ เช่น เติงตามสาย การแจ้งข่าวในห้องเรียน และการส่งประกาศเข้าเมล์	4
4. ขั้นตอนในการขีมืออุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนยุ่งยากและเสียเวลานาน ควรลดขั้นตอนลงบ้าง	5
รวม	16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

รายการ	ความถี่ (f)
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสภาพแวดล้อม	
1. คอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เสียเยอะ รวมทั้งมีไวรัส	4
2. ปากกาในห้องเรียนเก่า ไม่มีการนำมาเปลี่ยน	5
3. ห้องสมุดควรมีหนังสือประเภทอื่นให้อ่านบ้าง และปิดเร็วเกินไป	10
4. Software ที่ให้บริการเก่าทำให้ไม่สามารถใช้งานบางประเภทได้	5
5. Wireless ไม่ครอบคลุม	5
6. เก้าอี้ สถานที่นั่งพักผ่อนมีน้อย	18
7. เครื่องพิมพ์เสียบ่อย	11
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชินวัตร 3 ชั่วโมงและใช้เวลาสั่งพิมพ์นาน	5
9. เครื่องสแกนที่นำไปซ่อมควรรหาเครื่องใหม่มาทดแทน	7
10. เต้ารับไฟฟ้าไม่เพียงพอ	7
11. เวลาเปิด - ปิดที่อาคารชินวัตร 3 ไม่เหมาะสม	9
12. โคมไฟพิมพ์งานน้อยเกินไป	16
13. โปรเจคเตอร์เสื่อมทั้งอาคารชินวัตรและลาดกระบัง	9
14. ต้นไม้ที่ให้ร่มเงาไม่พอ	5
15. นาฬิกาในห้องเรียนแต่ละห้องไม่ตรงกัน	3
16. การจัดห้องสอบที่ชินวัตร 3 แคบทำให้ที่นั่งชิดกันเกินไป	3
17. ควรเปิดห้องที่ชินวัตร 3 ในวันเสาร์ - อาทิตย์ด้วย	5
รวม	127

จากตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการของงานบริการการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพิ่มเติมโดยมีค่าความถี่ ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่บางท่านมักแสดงอารมณ์หงุดหงิดเมื่อมีผู้ติดต่อ และไม่ยอมฟังเหตุผล แสดงอำนาจมากเกินไป ($f = 3$) เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไม่ไพเราะ ($f = 3$) เจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบคำถามบางคำถามได้และยังต้องถามต่อกันไป แต่บางท่านสามารถตอบคำถามในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่รับผิดชอบของตนเองได้ ($f = 3$) เจ้าหน้าที่บางท่านบริการด้วยถูกต้องรวดเร็ว มีความอ่อนโยน มีความเต็มใจในการให้บริการ ($f = 3$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

3. ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพิ่มเติมโดยมีค่าความถี่ ดังนี้คือ บอร์ดประกาศดูยาก เนื่องจากข่าวเก่า-ข่าวใหม่ปะปนกัน ทำให้ไม่น่าสนใจ ($f = 5$) ขั้นตอนในการขีมืออุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนยุ่งยากและเสียเวลานาน ควรลดขั้นตอนลงบ้าง ($f = 5$) ควรมีการประชาสัมพันธ์แบบอื่นบ้างที่นอกเหนือจากการติดบอร์ดประกาศ เช่น เสียงตามสาย การแจ้งข่าวในห้องเรียน และการส่งประกาศเข้าเมล์ ($f = 4$) และการประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง ($f = 2$)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เพิ่มเติมโดยมีค่าความถี่ ดังนี้คือ เก้าอี้ สถานที่นั่งพักผ่อนมีน้อย ($f = 18$) โคมไฟพื้งานน้อยเกินไป ($f = 16$) เครื่องพิมพ์เสียบ่อย ($f = 11$) ห้องสมุดควรมีหนังสือประเภทอื่นให้อ่านบ้าง และปิดเร็วเกินไป ($f = 10$) เวลาเปิด - ปิดที่อาคารชินวัตร 3 ไม่เหมาะสม ($f = 9$) โปรเจกเตอร์เสื่อมทั้งอาคารชินวัตรและลาดกระบัง ($f = 9$) เต้าปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ($f = 7$) ปากกาในห้องเรียนเก่า ไม่มีการนำมาเปลี่ยน ($f = 5$) Software ที่ให้บริการเก่าทำให้ไม่สามารถใช้งานบางประเภทได้ ($f = 5$) Wireless ไม่ครอบคลุม ($f = 5$) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชินวัตร 3 ช้าและใช้เวลาสั่งพิมพ์นาน ($f = 5$) เครื่องสแกนที่นำไปซ่อมควรรหาเครื่องใหม่มาทดแทน ($f = 5$) ต้นไม้ที่ให้ร่มเงาเล็กน้อย ($f = 5$) ควรเปิดห้องที่ชินวัตร 3 ในวันเสาร์ - อาทิตย์ด้วย ($f = 5$) คอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เสียเยอะ และมีไวรัส ($f = 4$) นาฬิกาในห้องเรียนแต่ละห้องไม่ตรงกัน ($f = 3$) และการจัดห้องสอบที่ชินวัตร 3 แคบทำให้ที่นั่งชิดกันเกินไป ($f = 3$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมและจำแนกตามสถานะ โดยสรุปดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมและจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนปีการศึกษา 2550 จำนวน 966 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ เพศ สถานภาพ สถานที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใน 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของงานบริการ การศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้วยตนเอง จำนวน 966 ฉบับ
2. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 497 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.45 ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2551 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2551

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยวิธีหาค่าความถี่และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นภาพรวมและ รายด้านและรายข้อ โดยจำแนกตามสถานะ

5.1.6 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ พบว่า

1. บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

2. อาจารย์พิเศษ เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

4. นักศึกษาระดับปริญญาโท เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นักศึกษาระดับปริญญาเอก เห็นว่าการให้บริการของงานบริการการศึกษา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลการวิจัยในภาพรวมที่ได้จากการวิจัยและอภิปรายผลแยกตามรายด้านที่ทำการศึกษา โดยผู้วิจัยของนำเสนอด้านที่น่าสนใจด้วยการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของที่ทำการศึกษา ในภาพรวม โดยจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานบริการการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะแต่ละบุคคล อีกทั้งได้เข้าใจและตระหนักและมีความเข้าใจความหมายของการบริการที่ดี โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ เช่น บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ บริการด้วยกริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาทดี และกระตือรือร้น เมื่อพิจารณาตามสถานะของผู้รับบริการรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการทุกสถานะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษามีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจ ซึ่งความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่บริการการศึกษาส่วนใหญ่ได้เข้ารับการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เรื่องการให้บริการที่ดีจึงทำให้เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาได้เข้าใจหลักการของการให้บริการ เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความมีน้ำใจ การมีมารยาทที่ดี (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา) เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น ซึ่งคุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการสอดคล้องกับวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 7-8) กล่าวว่าผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ ตามความหมายของคำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเพื่อการค้าโดยไม่ได้รับอนุญาตจะถือว่าผิดกฎหมาย หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อฝ่ายกฎหมายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โทร. 0-2616-0000 หรือ 0-2616-0001

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S-E-R-V-I-C-E คือ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Smiling & Sympathy) การตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว (Early Response) แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้รับบริการ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม (Respectful) ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ (Voluntariness) บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้ใช้บริการเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่ บริการด้วยกริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด (Courtesy) มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ (Enthusiasm) และยังคงคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 204) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ และสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือสถานที่เพราะเป็นภาพแรกที่ผู้รับบริการพบเห็น สถานที่ทำงาน เรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ได้ด้วย และอีกประการหนึ่งก็คือความยิ้มแย้มและความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย และทั้งนี้ยังคงคล้องกับ จะต้องมีความสุภาพอ่อนโยน เช่น การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี อีกทั้งการบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน และต้องให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ และยังคงคล้องกับผลงานวิจัยของสุวัฒนา ไบเจริญ (2540: 84) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคค่า) มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายข้อ ทั้งนี้เนื่องมาจากนโยบายการให้บริการของธนาคาร ในการสรรหาและมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของกริยามารยาท ความมีน้ำใจของพนักงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการทุกสถานะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเป็นอันดับสอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานบริการการศึกษาได้มีการประกาศขั้นตอนต่างๆ ในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการขอรับแบบฟอร์มต่างๆ หรือการยื่นคำร้องต่างๆ อีกทั้งเจ้าหน้าที่บริการการศึกษายังสามารถอำนวยความสะดวกผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วนได้รวดเร็วและประทับใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปเผยแพร่จะขอคืนในกรณีใดๆ ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการ รวมไปถึงวัฒนธรรมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้เน้นให้บุคลากรเป็นคนตรงต่อเวลา และให้เปิด-ปิด ห้องงานบริการการศึกษาเป็นไปตามเวลาที่ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดไว้โดยเคร่งครัด โดยให้เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษามาปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วน เช่น หากมีการลางานในส่วนงานก็จะต้องมีผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ แทน จึงทำให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการและสามารถปฏิบัติงานงานแทนกันได้ โคนสามารถรับเรื่องและให้ข้อมูลถูกต้อง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ามีคามพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับกุลชน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และยังคงสอดคล้องกับวิระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2542 : 15-18) ผู้ให้บริการจะต้องบริการความเข้าใจและบริการด้วยความรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุก ซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี รวมถึงการบริการพร้อมๆ ไปด้วยการให้เกียรติโดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะอยู่ในระดับไหนก็ตามจะต้องบริการด้วยความเต็มใจ ด้วยความรู้สึกรักสร้างสรรค์ และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Praturaman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์. 2540: 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการเข้าถึงบริการ คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน ผู้รับบริการทุกสถานะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่างทั่วถึง การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เป็นปัจจุบันและความถูกต้อง เนื่องจากงานบริการการศึกษาได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลจากหลายทางด้วยกัน เช่น ทางเว็บไซต์ของคณะกรรมการปิดป้ายประกาศทั้งสองแห่งคือที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ลาดกระบัง และศูนย์การศึกษาที่อาคารชินวัตรทาวเวอร์ 3 รวมไปถึงการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้รับบริการโดยตรง จึงทำให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเรียนการสอนอย่างทั่วถึง และทั้งนี้เจ้าหน้าที่งานบริการการศึกษาทุกคนจะต้องศึกษาระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ให้ถูกต้องเพื่อจะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้รับบริการต่อไป ดังนั้นจึงทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่ามีคามพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Granroos (อ้างใน พิรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2538: 8) ได้กล่าวคุณลักษณะของงานบริการ คือ คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้งานบริการนั้นเป็นอย่างดี และการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าการให้บริการด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนก็มีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ในกาให้บริการของงานบริการการศึกษา

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสภาพแวดล้อม ผู้รับบริการทุกสถานะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการที่ทันสมัย มีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ โดยคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนงานบริการการศึกษาและอาคารสถานที่จัดการเรียนการสอน 2 แห่ง คือที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง เป็นอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการ 6 ชั้น ซึ่งเป็นสถานที่เรียนของนักศึกษาภาคปกติ มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา และที่ทำการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศอาคารชินวัตร 3 ชั้น 10 ถ.วิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร ซึ่งเปิดให้บริการสำหรับนักศึกษาภาคสมทบที่เรียน ตั้งแต่เวลา 18.00-21.00 น. เป็นสถานที่ที่อยู่ในแหล่งชุมชน การคมนาคมสะดวกสบาย เป็นการอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับนักศึกษา อีกทั้งมีการจัดสภาพห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนครบครัน และทันสมัย อาทิเช่น เครื่องแอลซีดีโปรเจคเตอร์ เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ มีประจำทุกห้องเรียน และนอกจากนั้นยังมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งในแต่ละห้องมีเครื่องที่มีสเปกสูง สำหรับการเรียนการสอนวิชาภาคปฏิบัติการคอมพิวเตอร์หนึ่งเครื่องต่อนักศึกษา 1 คน โดยทุกเครื่องเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายหลัก ความเร็วสูงของคณะ ซึ่งสามารถใช้งานเครื่องพิมพ์อินเทอร์เน็ตและข้อมูลส่วนกลาง ไว้ให้นักศึกษาได้ใช้ตลอดเวลาทำการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของญาดิมา นูซแดง (2545 : 81) ที่ได้กล่าวว่า ห้องเรียน อาคารสถานที่ เป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของสถานศึกษาเนื่องจากเป็นที่เรียน ฝึกปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมต่างๆ และพักผ่อนหย่อนใจ อาคารสถานที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความศรัทธาในการที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกของสถานทีนั้นอาคารสถานที่และบริเวณวิทยาลัย สวยงามสะอาดร่มรื่นน่าอยู่ก็จะทำให้นักศึกษามีความศรัทธา สบายใจ อารมณ์แจ่มใส และเป็นการปลูกฝังความมีระเบียบวินัยไปในตัวด้วย และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีระวรรณ ช่วยชู (2546 :81) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาและมหาบัณฑิตต่อกระบวนการเรียนการสอน หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน ในหัวข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพห้องเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ห้องเรียนควรมีความเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบและสะอาดอยู่เสมอมากที่สุดภายในห้องเรียนควรมีสื่อทัศนูปกรณ์ ที่อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนประจำทุกห้อง เช่น Projector และ Computer เป็นต้น และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ จินตนา ไบกาซูบี (2536 : 11) ที่ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะกระบวนการอันนำไปสู่จุดมุ่งหมายของหลักสูตร และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ พงศ์ หรดาล (2532 : 195) ที่ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนจะช่วยจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้มากขึ้น ช่วยให้สามารถจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้ง่ายขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนง่ายขึ้น รวดเร็วและก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของเอกศักดิ์ บุตรลับ (2537 : 335) ที่ได้กล่าวว่า การใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียน ก่อให้เกิดประสบการณ์แก่ผู้เรียน เกิดความคิดรวบยอดและเข้าใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และนอกจากนั้นการจัดการเรียนในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศยังต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่เปิดให้บริการแก่นักศึกษา ซึ่งมีหน่วยงานสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และการให้บริการ ให้นักศึกษาได้ใช้งานตลอดเวลาทำการ และเปิดบริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ในระหว่างเปิดภาคการศึกษา มีเครื่องคอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง นอกจากนี้ยังมีโควตาพิมพ์งานให้นักศึกษาทุกคนได้ใช้ มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้บริการนักศึกษาได้ใช้ ถือได้ว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาได้อีกระดับหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงพร ออบเชย (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง สภาพการจัดการเรียนการสอนภาควิชาครุศาสตร์ เกษตร หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความเหมาะสม ในการจัดการเรียนการสอนด้านสื่อการเรียนการสอน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก มีบางข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษารั้งนี้ มีข้อเสนอแนะซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานและสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดความประทับใจพึงพอใจ และไม่เกิดภาพลบในการมาใช้บริการในงานบริการการศึกษาของคณะ

1. ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนที่คาดว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการเพิ่มขึ้น เช่น ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุงการทำงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ สามารถทำได้สะดวกและฉับไว ครอบคลุมถูกต้องมากขึ้น

2. การให้บริการด้วยน้ำใจและมิตรไมตรีอันดีของเจ้าหน้าที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจ และอบอุ่นในการเข้ามารับบริการ ดังนั้น คณะจึงควรมีการกระตุ้นเตือน และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีการสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการทุกคนอยู่เสมอ เช่น การทักทายด้วยคำพูด รอยยิ้ม จะทำให้เกิดความประทับใจและไม่มียอคติเมื่อต้องมาใช้บริการในครั้งต่อไป

3. ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เช่น เพิ่มเติมเก้าอี้สถานที่นั่งพักผ่อน ต้นไม้ที่ให้ร่มเงา เต้ารับไฟฟ้าสำหรับต่อใช้กับคอมพิวเตอร์แบบพกพา และปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีสภาพใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โปรเจคเตอร์ เครื่องสแกน เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการให้ครบทั้ง 4 ด้าน คือ ความคิดเห็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความคิดเห็นในการมาใช้บริการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ควรทำการศึกษาวิจัย ความคิดเห็นต่องานบริการการศึกษาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางการพัฒนาให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. 2540. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- กิดานันท์ มลิทอง. 2536. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสันเพรส โพรดิงส์.
- กิตติมา ปรีดีคิลก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์, 2529.
- กรมสามัญศึกษา. 2532. เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ. 2532. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- กรมสามัญศึกษา. 2531. การจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภาลาดพร้าว.
- กรมอาชีวศึกษา. 2538. อาคารสถานที่ของวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แผนกวิชาช่างพิมพ์.
- กุลชน ชนาพงศธร. 2528. วิธีการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. 2540. ทักษะไอที. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2547. “รายงานการประเมินตนเอง SAR ประจำปีงบประมาณ 2546”.
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรุงเทพฯ.
- ชวนขวัญ กิ่งบุญมา. 2547. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภานีรต กรมการขนส่งทางบก” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชนิดา วัลวุฒิเกียรติ และอำภา เหล่าเอกภักดี. 2530. “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร.” กรุงเทพฯ : สำนักฝ่ายกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. 2542. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูล ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึก การให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. คณะปฏิรูประบบราชการ, สำนักนายกรัฐมนตรี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จินตนา ไบกาซูยี. 2536. การเขียนสื่อการเรียนการสอน. สุริยสาส์น : กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. 2542. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.
- เจลิยว พันธุ์สีดา. 2542. คู่มือการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน. เลิฟแอนด์ลิฟเพรส : กรุงเทพฯ.
- ทองอยู่ แก้วไทรชะ. 2543. “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เกี่ยวกับห้องสมุด.” วารสาร ห้องสมุด. 44(1) : 5-8
- เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2542. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธำรง บัวศรี. 2531. ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : เอราวันการพิมพ์.
- ธนิต ผิวนิม. 2527. “เทคนิคการสอนในระดับอุดมศึกษา.” ครูปริทัศน์. 9(5) : 47.
- ชนพร ชุมวรฐายี. 2539. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นภค ลิ้มวัฒนกุล. 2539. ห้องสมุด. วารสารอาภิเทกเจอร์ล โปรไฟล์. 1(5) : 14
- นิลุบล เพ็งพานิช. 2539. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บ้งอร ผงผ่าน. 2538. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน: ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดสะเทษ.” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุม นพคุณ. 2535. การบริหารงานวิชาการวิทยาลัยพณิชยการบางนา. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพณิชยการบางนา.
- ประพัฒน์ เสนาฤทธิ์. 2543. “การจัดการบริหารและบริการห้องสมุดเพื่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารห้องสมุด. 44(1) : 23.
- ประสาน กระแสสินธุ์. 2543. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2536. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรอพเพชท์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พ. โปทธิทัฬพะ (นามแฝง). 2533. “มาสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในโรงเรียนกันเถอะ”
 มิตรครู. 32(1) : 33 – 35.
- ฟ้ามู่ย สุกข์ศิลป์. 2548. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะ
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” งานวิจัยสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวา พันธุ์เมฆ. 2539. การบริหารและการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ :
 ธีรพงษ์การพิมพ์
- พีรเพ็ญ หาญเบญจพงศ์. 2539. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
 ประกันสังคมจังหวัด: กรณีศึกษาจังหวัดสตูล.” หลักสูตรนักบริหารประกันสังคม รุ่นที่ 2
 พ.ศ. 2539. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- ภิญโญ สาธร. 2526. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2536. การพัฒนาระบบการสอน. เอกสารการสอนชุดวิชา.
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 1-7,
 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมธิ ปิณฑนานนท์. 2528. การวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา.
 สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ : กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
 พับลิเคชันส์,
- ลัดดา สุขปรดี. 2523. เทคโนโลยีการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วาสนา ชาวหา. 2533. สื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร วรุตบางกูร. 2524. การวางแผนผังและการพัฒนาสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : ขนิษฐาการพิมพ์
 และโฆษณา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542. คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Service). กรุงเทพฯ :
 ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระ เจริญลัมประเสริฐ. 2539. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและภานี
 รตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
 วิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วันเพ็ญ ไพฑูรย์. 2544. “สภาพการจัดการเรียนการสอน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ของกลุ่มโรงเรียนในเครื่องไทย – เทค.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. 2542. แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ : แอลทีเพรช.
- สังัด อุทรานันท์. 2532. ทฤษฎีหลักสูตร. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรสยาม.
- สังัด อุทรานันท์. 2532. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : วงเดือนการพิมพ์ .
- สวัสดิ์ สายประสิทธิ์ และคนอื่นๆ. 2531. คู่มือสอบและปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : มิตรสัมพันธ์ กราฟฟิคอาร์ต.
- สมิต สัชฌุกร. 2542. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน
- สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานผลการวิจัย. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวนิช ศิลาอ่อน. 2538. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา พัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สบสันต์ อุดกฤษณ์ และคนอื่นๆ. 2533. การฝึกอาชีพช่วงเทคโนโลยีอุตสาหกรรม : การสอน หลักสูตรการวางแผน. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมบูรณ์ สงวนญาดี. 2534. เทคโนโลยีทางการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ การศาสนา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพ ภายนอกระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: องค์การมหาชน, 2545.
- อรณิช รักเสรีธรรม. 2547. “การประเมินหลักสูตรการอบรมครุคณิตศาสตร์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ของครุสภา.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการ สอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.
- อำภา บุญช่วย. 2537. การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- อัญจพร หิรัญพุกษ์. 2539. “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตัวแปรสภาพแวดล้อมสถาบันกับ ผลลัพธ์ทางการศึกษาของนักศึกษาพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต ภาควิชา อุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกได้ 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ดังนั้นในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์มายังทุกท่าน โปรดตอบ
แบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของการวิจัย คำตอบของท่านเป็นสิ่งที่มีความ
หมายต่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำมาใช้ในการวิจัยเท่านั้นและไม่มี
ผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- 1) หญิง 2) ชาย

2. สถานภาพ

- 1) อาจารย์ประจำ
 2) อาจารย์พิเศษ
 3) เจ้าหน้าที่
 4) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ (ระบุ)
 5) นักศึกษาระดับปริญญาโท (แขนงวิชาวิทยาการสารสนเทศ ภาคปกติ : IS)
 6) นักศึกษาระดับปริญญาโท (แขนงวิชาวิทยาการสารสนเทศ ภาคสหบท : IS)
 7) นักศึกษาระดับปริญญาโท (แขนงวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคสหบท : ITM)
 8) นักศึกษาระดับปริญญาเอก

3. สถานที่ใช้บริการ

- 1) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ลาดกระบัง

2) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารชินวัตร 3 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

3) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งลาดกระบังและอาคารชินวัตร 3

ไม่ว่าการณืใดๆ ทั้งสิ้น ขอสงวนสิทธิ์ในผลการวิจัยเท่านั้น การทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ทั้งนี้โดยพิจารณาจากเกณฑ์ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจเห็นมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มารยาทของเจ้าหน้าที่ (ความสุภาพอ่อนโยน การใช้น้ำเสียง ลักษณะการพูดจา)
2	ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ความเอาใจใส่ ความยินดี ความเต็มใจ)
3	ความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่
4	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
5	ความเป็นผู้ฟังที่ดีของเจ้าหน้าที่
6	ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
7	มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มาพบปะใช้

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน
9	ความเสมอภาคในการให้บริการ
10	ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
1	ขั้นตอนในการไปติดต่อเพื่อใช้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว
2	ความสะดวกในขอรับแบบฟอร์มต่าง ๆ
3	การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีเร่งด่วน
4	การทำงานอย่างมีระบบ ขั้นตอน
5	มีการแจ้งเวลาในการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ
6	ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด - ปิดในการให้บริการ
7	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ
	ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน					
1	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเป็นไปอย่างทั่วถึง
2	การให้บริการข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3	การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เป็นปัจจุบันและความถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ประเด็นของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ</u> <u>สภาพแวดล้อม</u> การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการ เข้ารับบริการ
2	ในห้องเรียนมีอุปกรณ์ประกอบการเรียนการ สอน อย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ปากกา เครื่องเสียง คอมพิวเตอร์ LCD Projector และ Visualizes
3	ห้องสมุดมีสื่อการเรียนการสอนเอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า
4	การให้บริการ ยืม – คืน สื่อการเรียนการ สอนของห้องสมุดมีความเหมาะสม
5	มีการจัดห้องเรียนที่มีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน
6	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้
7	แสงสว่างในห้องเรียนและในห้องปฏิบัติการ มีอย่างเพียงพอ
8	มีระบบการระบายอากาศภายในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการอย่างเหมาะสม
9	มีสภาพอุณหภูมิภายในอาคารและห้องเรียน อย่างเหมาะสม
10	ห้องเรียนมีความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย
11	มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมและเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

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

2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

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

3. ด้านการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

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

๐๐๐ ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างสมบูรณ์ ๐๐๐

งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ถูกติดต่อไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้