

อภิธานวิชาการ



สำนักหอสมุด

รายงานการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ประจำปีการศึกษา 2552

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์  
วันลงทะเบียน..... 12 JUL 2011  
เลขทะเบียน..... 15669583  
เลขเรียกหนังสือ..... จ ๔

ร.น. วิชชุดา สมจิต

น.ช. ปาธิป พุ่มน้อย

น.ญ. นพศักดิ์ สว่างรุ่ง

3๑๕

๖5๗3

๖๕๕๖

๖๕๕๖

ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

## คำนำ

การวิเคราะห์การให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิต อำนวยความสะดวกในด้านวิชาการ งานสนับสนุน การเรียนการสอนถือว่าเป็นอีกภารกิจหนึ่งของภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อหาข้อแก้ไขปรับปรุงในการให้บริการแก่นิสิตและบุคลากร ให้ตรงกับความ ต้องการที่เหมาะสมงานด้านวิชาการ งานสนับสนุนการเรียนการสอน

คณะผู้วิจัยความคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาควิชาฯ ต่อไป



(วิชชุตฯ สมจิต)

หัวหน้าโครงการ



## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	1
	ความสำคัญของการศึกษา.....	2
	ขอบเขตของการศึกษา.....	2
	กรอบแนวคิด.....	2
2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	7
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	7
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	8
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	9
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	9
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
5	สรุปผล อภิปราย .....	20
	ภาคผนวก	
	บรรณานุกรม	

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาของปัญหา

การบริหารจัดการภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอนวิชาในหลายระดับ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มีทักษะวิชาชีพตามมาตรฐานหลักสูตร นอกจากนี้ภาควิชาฯ จัดบริการการศึกษาโดยเป็นแหล่งความรู้รวบรวมภูมิและอีกภารกิจหนึ่งที่สำคัญคือ การให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิต อำนวยความสะดวกในด้านวิชาการ งานสนับสนุนการเรียนการสอน โดยในแต่ละคณะหรือแต่ละมหาวิทยาลัยต่างมีการบริหารจัดการระบบที่แตกต่าง ในแต่ือริยาบถการบริการนั้นอาจมีความไม่เหมาะสมในด้านต่างๆ ซึ่งการวิเคราะห์ว่าใช้บริการมีความต้องการด้านใดไม่อาจจะคิดเพียงความคิดเดียวเพราะทัศนคติในแต่ละด้านของบุคคลย่อมแตกต่างกันไป อาจจะพอใจ หรือไม่พอใจในส่วนงานที่ต่างกันไป ทัศนคติด้านบุคคลไม่ตรงกันจึงทำให้การตอบสนองด้านการให้บริการเกิดกระแสด้านลบ ซึ่ง การวิเคราะห์ความต้องการด้านการบริการก็เป็นส่วนสำคัญ ที่สามารถบอกคำตอบในถามด้านสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการบุคลากรว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งรูปแบบการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจนั้นจะเป็นการตอบคำถามด้านการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริการให้ชัดเจนและตอบสนองความต้องการที่ตรงประเด็นกับผู้ให้บริการข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาของปัญหาและการดำเนินงานข้างต้น ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ในการศึกษาที่จะพัฒนา ปรับปรุง เพื่อรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 2. ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
2. เพื่อรวบรวมปัญหาและความคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการภาควิชา

### 3. ความสำคัญของการศึกษา

1. ทำให้ทราบข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

2. ทำให้ทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

### 4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งประเด็นการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

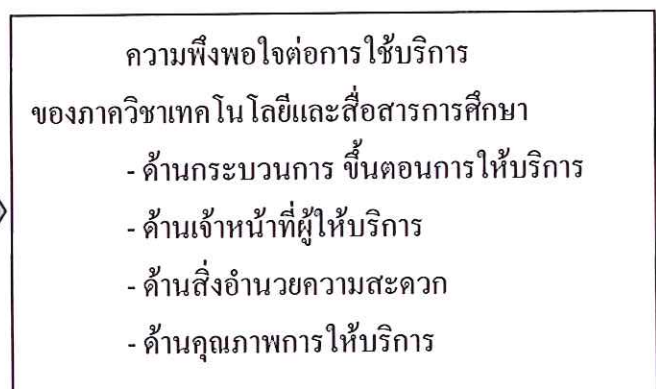
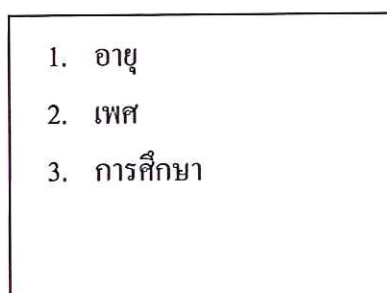
นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก

### 5. กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จำนวน 4 ด้าน ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



### คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงกิริยา ต่อการใช้บริการด้านต่างๆของ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เช่น ความสะดวกในการยืม – คืน ทรัพย์สิน การรับบริการ ด้านการติดต่อประสานงานงานวิชาการ ชุมการ ด้านแผน การเงิน และการจัดทำโครงการหรือ กิจกรรม

2. นิสิต หมายถึง บุคคลที่กำลังศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

3. ความสะดวก หมายถึง การรับบริการที่ทันต่อความต้องการ

4. การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานต่างๆ แก่ ผู้รับบริการ

6. ขั้นตอน หมายถึง ลำดับของการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ

7. คุณภาพ หมายถึง ผลรวมของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอกรอบความคิดในการกำหนดรูปแบบของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

Morse ( 1955:27:1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

Shell (1975 : 252 – 268 ) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกได้เพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

จากการศึกษาของ Knob และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลว่ามี ความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ผ่านมาพบว่า มักมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

วรูม (Vroo, ; 1964:99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Rosenberg และ Holland กล่าวว่าทัศนคติประกอบด้วยสามส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นความรู้ ความเข้าใจ กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดอีกเรื่องหนึ่ง ส่วนเรื่องที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ ส่วนที่สามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมเป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น ความพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีเช่นดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะสนใจผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การจัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่นการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น เป็นการ



วัดความพึงพอใจ โดย ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

### การพัฒนาคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2524 ได้ให้ความหมายว่าเป็นลักษณะของความคิด ซึ่งเป็นลักษณะประจำบุคคล หรือสิ่งของหรือคุณภาพหรือลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำ หรือผลกระทบของกระบวนการประกอบกิจกรรม ซึ่งบังเกิดผลดีเลิศ และความเป็นเลิศวัดได้จากกการเปรียบเทียบของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

สุรชาติ ฅ หนองคาย (2543:1) ให้นิยามคุณภาพ หมายถึง สถานะหรือสภาวะที่แสดงออกถึงคุณลักษณะหรือประโยชน์ซึ่งมักใช้ความพึงพอใจหรือความประทับใจเป็นค้วัด

### การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement)

การปรับปรุงคุณภาพ เนส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถในการผลิตหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพ เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่เกิดประโยชน์ของคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักคือเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การปรับปรุงมี 2 รูปแบบได้แก่

1. การควบคุมที่ดีขึ้น (Doing better) ซึ่งเป็นการปรับปรุงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เช่น นอกร์กรให้บริการหนึ่งเคยดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ โดยกำหนดเป้าหมายว่าจะต้องจัดการปัญหาของผู้รับบริการให้เสร็จใน 24 ชั่วโมง แต่ปรับปรุงใหม่โดยเพิ่มประสิทธิภาพจะต้องแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จใน 20 ชั่วโมง

2. การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น (Do something new or breakthrough) เป็นการปรับปรุงในลักษณะสร้างมาตรฐานซึ่งไม่ใช่การรักษามาตรฐานเดิม ซึ่งการปรับปรุงจำเป็นต้องมีการออกแบบหรือปรับกระบวนการด้านบริหารใหม่ โดยการนำทรัพยากรที่เหมาะสมเข้ามาใช้ เช่น ใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย เป็นต้น

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ประจำปีการศึกษา 2552 มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 100 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษามี 3 อย่างคือ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นการให้บริการมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ

2. ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนิสิตและข้อเสนอแนะ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลกับนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – พฤษภาคม 2552
2. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 74 ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพภาพทั่วไป โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แจกแจงความถี่ของข้อมูลจะทำให้เข้าใจลักษณะของข้อมูล โดยการวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะแต่ละบุคคล

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552 โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์นิตินิติ จำนวนทั้งสิ้น 74 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตามตารางดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ จากจำนวนนิตินิติศึกษา จำนวน 74 คน พบว่า ร้อยละ 75.68 หรือ 56 คนเป็นหญิง ร้อยละ 24.32 หรือ 18 คน เป็นชาย ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนิตินิติที่ศึกษาจำแนกตามเพศ

	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	56	75.68
ชาย	18	24.32
รวม	74	100.00

2. อายุ จากจำนวนนิตินิติศึกษา จำนวน 74 คน พบว่า ร้อยละ 70.27 คือกลุ่มอายุ 15-25 ปี รองลงมาร้อยละ 17.57 คือกลุ่มอายุ 25-35 ปี และร้อยละ 12.16 คือกลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป ดังตาราง 2 ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของนิตินิติที่ศึกษาจำแนกตามอายุ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
15 - 25 ปี	52	70.27
25 - 35 ปี	13	17.57
35 ปีขึ้นไป	9	12.16
รวม	74	100.00

3. ระดับการศึกษา จากจำนวนนิสิตศึกษา จำนวน 74 คน พบว่า ร้อยละ 70.27 เป็น นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน รองลงมาคือ ร้อยละ 17.57 เป็นนิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน และร้อยละ 12.16 เป็นนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิตที่ศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาตรี	52	70.27
นิสิตระดับปริญญาโท	13	17.57
นิสิตระดับปริญญาเอก	9	12.16
รวม	74	100.00

## 2. ประเด็นการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 4.55$ ) และต่ำสุดคือ ข้อ 4 มีคำแนะนำ (เอกสารหรือนุเคราะห์หรือป้ายประกาศอื่นๆ) อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.36$ ) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.47	0.52	มาก
2.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	4.55	0.52	มากที่สุด
3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.66	0.54	มากที่สุด
4.มีคำแนะนำ (เอกสารหรือนุเคราะห์หรือป้ายประกาศอื่นๆ) อย่างชัดเจน	4.36	0.83	มาก
5.มีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	4.46	0.55	มาก
6.มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการของภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์	4.49	0.55	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.40	มาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ ข้อ 1 ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา ( $\bar{X} = 4.07$ ) และต่ำสุดคือ ข้อ 2 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	4.07	1.04	มาก
2.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.83	1.18	มาก
3.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.12	0.98	มาก
4.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.95	1.19	มาก
5.การใช้ข้อมูล และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	4.07	0.93	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.48	มาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อ 3 ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมาคือ ข้อ 2 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ( $\bar{X} = 4.32$ ) และต่ำสุดคือ ข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ที่มีความเหมาะสม	3.88	1.17	มาก
2.ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.32	0.98	มาก
3.ความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ให้บริการ	4.38	0.81	มาก
4.มีอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการ	4.16	0.97	มาก
5.ขั้นตอนและวิธีการรับบริการ	4.19	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	4.18	0.54	มาก

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยภาพรวมพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการของสังคม ( $\bar{X} = 3.91$ ) และ การชี้นำสังคม ( $\bar{X} = 3.74$ ) ดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม)

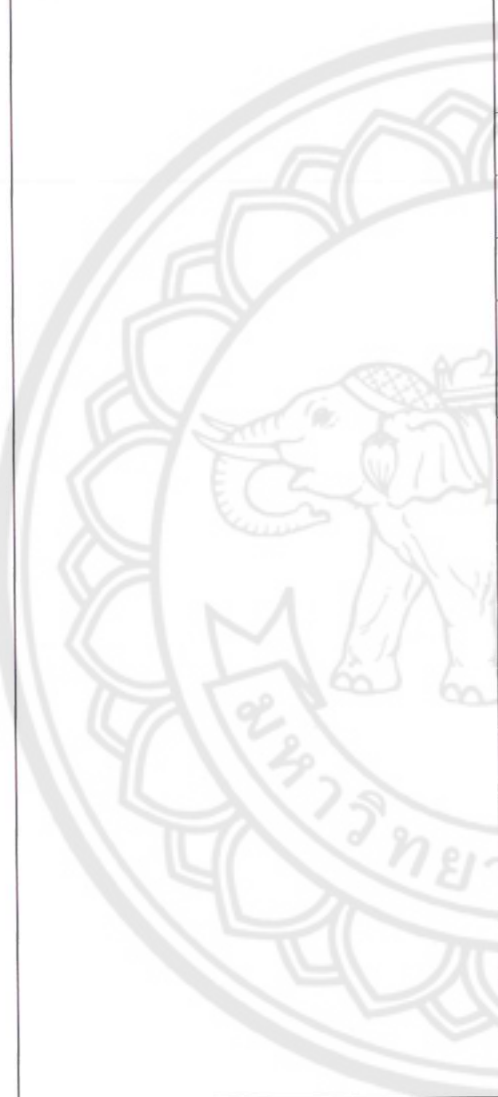
ประเด็นการให้บริการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>การเป็นผู้เตือนสติสังคม</b>			
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่	4.23	0.82	มาก
2. มีกิจกรรมที่สร้างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่	4.39	0.96	มาก
3. เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม	4.05	0.94	มาก
4. สร้างความโปร่งใสในการคัดสรรผลงาน นวัตกรรมใหม่	3.72	1.0	มาก
รวม	4.09	0.34	มาก
<b>การชี้นำสังคม</b>			
1. เป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม รณรงค์ด้านเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.45	1.07	ปานกลาง
2. ผลักดันให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยี ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	3.46	1.28	ปานกลาง
3. สร้างความร่วมมือให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ	4.00	1.18	มาก
4. เสนอแนะแนวทาง วิธีการในการจัดกิจกรรมด้านเทคโนโลยีที่ประโยชน์ต่อสังคม	4.08	0.85	มาก
รวม	3.74	0.57	มาก

ประเด็นการให้บริการ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>การตอบสนองความต้องการของสังคม</b>			
1. เปิดหลักสูตรด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการต่อสังคม	4.00	0.96	มาก
2. เป็นศูนย์รวมความรู้ เผยแพร่ และบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.80	0.99	มาก
3. ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยทางเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.99	1.12	มาก
4. สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น สืบสานวัฒนธรรมค่าอาสา	3.84	1.00	มาก
รวม	3.90	0.49	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.29	มาก

ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ประจำปีการศึกษา 2552 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ) ซึ่งความพึงพอใจภาพรวมทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สูงสุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 81.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 80.00 และ ข้อมูลการสัมภาษณ์ของนิสิตได้แบ่งประเด็นตามด้านต่างๆ ดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	1. <u>น้อย</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า - ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอนการติดต่อแจก เพราะจะได้ติดต่อได้เร็วขึ้น - มีการให้บริการลำดับก่อนหลัง ยุติธรรม
	2. <u>น้อย</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า - ควรลดขั้นตอนเอกสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว
	- ควรเพิ่มช่องเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนิสิตให้หยิบใช้งานได้ทันที



ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	3. <u>น้องแพนเค้ก</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- เพิ่มความรวดเร็วเกี่ยวกับการทำเอกสาร โครงการ/กิจกรรม
	- ควรมีตัวอย่างโครงการ เพื่อจะได้นำไปศึกษาก่อนทำโครงการ มาส่งเพื่อดำเนินการ
	4. <u>น้องแพนเค้ก</u> นิสิตระดับปริญญาตรี
	- ควรมีเอกสารเกี่ยวกับโครงการเพื่อแจกให้กับนิสิตรับทราบ
	5. <u>น้องจ๊กจั่น</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ควรมีฟอร์มเอกสารการร้องขอของนิสิตต่างๆ เพื่อสะดวกแก่การใช้งานได้ทันที
	- ควรมีเอกสารแนะนำขั้นตอน เพื่อจะได้ศึกษาและเข้าใจง่าย
	6. <u>พี่หนุ่มกรรชัย</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
- ควรบริการนิสิตตามลำดับ	
7. <u>พี่ฟลุค</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า	
- ควรมีแบบฟอร์มคำร้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การใช้งาน	
8. <u>พี่ตูนบอดีแอสลม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า	
- ควรมีแบบฟอร์มคำร้องให้นิสิต	
9. <u>พี่แอดคาราบาว</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า	
- ควรมีปฏิทินการศึกษาแต่ละภาคเรียนติดให้นิสิตทราบ	
- ควรมี ประกาศแนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนรายวิชาการชำระเงิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. <u>น้องสงกรานต์ต์</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเวลาเข้าติดต่องาน - เพิ่มความเป็นกันเองกับนิสิต
2. <u>น้องเวียร์</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า	
- ควรเอาใจใส่นิสิตเพิ่มมากขึ้นเวลาต้องการความช่วยเหลือ	

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	3. <u>น้องโคม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- เจ้าหน้าที่ควรรู้ในงานทุกงานเพื่อตอบคำถามของนิสิตได้เวลา ต้องการสอบถามเรื่องด่วนเช่นงานวิชาการ
	- ควรพุดจาให้เกียรติ ในฐานะที่เป็นนิสิตของภาควิชา
	4. <u>น้องทาทา</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ควรสอบถามนิสิตถึงความต้องการเพิ่มเติมในการให้คำปรึกษา
	5. <u>น้องเบเบ้</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- อยากให้เจ้าหน้าที่พูดสุภาพให้เกียรตินิสิตเพิ่มกกว่านี้
	- อยากให้มีความเป็นมิตรเพิ่มมากขึ้น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6. <u>น้องนาตาลิ</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ควรใส่ใจกับงานของนิสิตเพิ่มมากขึ้น
	7. <u>น้องแกรนด์</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ควรตอบคำถามของนิสิตให้ชัดเจน
	- ควรรับฟังนิสิตในเรื่องที่ต้องการให้ช่วยเหลือ
	8. <u>น้องแดงโม</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ควรแนะนำให้นิสิตในเรื่องที่ต้องให้ชัดเจน
	- อยากให้เอาใจใส่กับนิสิตเพิ่มมากขึ้น
	1. <u>น้องแดงโม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรมีโต๊ะสำหรับใช้กรอกข้อมูลเวลาติดต่องาน
	- ด้านการบริการอุปกรณ์โสต ไม่เพียงพอกับการใช้งานของ นิสิตที่ต้องการยืมใช้ในการเรียน
	2. <u>น้องชมพู</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า
	- ห้องสำนักงานควรย้ายออกมาด้านนอกเพื่อง่ายต่อการมองเห็น ในการติดต่อประสานงาน
	- อยากขยายห้องสำนักงานภาควิชาเพื่อรองรับนิสิต

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	3. <u>พี่ตุ๊กกี้</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีโต๊ะสำหรับรอรับบริการเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- ควรติดพัดลมเพิ่มเพราะบรรยายกาศค่อนข้างร้อนเวลานั่งพัก</li> </ul>
	4. <u>พี่นิชกุล</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มอุปกรณ์ด้านครุภัณฑ์มากขึ้น เพื่อสะดวกในการเรียน</li> <li>- ควรซื้อครุภัณฑ์ใหม่ๆ เพิ่ม เพราะอุปกรณ์บางชนิดเก่าเกินไป</li> </ul>
	5. <u>พี่เจปอม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการเรียน</li> <li>- ควรเปิดให้บริการเสาร์ – อาทิตย์ เพราะเวลาทำโครงการต้องเสียเวลาเข้ามาติดต่อด้านทำงาน</li> </ul>
	6. <u>พี่คังชิวอน</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเปิดบริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตเสาร์ – อาทิตย์</li> <li>- อยากป้ายประกาศกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิสิตเสาร์ – อาทิตย์ ให้ชัดเจน</li> </ul>
	7. <u>พี่ชาคริต</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้มีการเปิดทำงานวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก</li> </ul>
	8. <u>พี่พีสะเดิด</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการให้รองรับจำนวนนิสิตวันเสาร์ – อาทิตย์ ที่มีจำนวนมากต่อการรับบริการ</li> </ul>
	9. <u>พี่บี</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อการใช้งาน</li> <li>- ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากกว่านี้</li> </ul>
	10. <u>พี่รุจ</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเพิ่มอุปกรณ์ด้านการเรียนการสอน</li> <li>- ควรมีห้องเฉพาะทางเช่นห้องอัดเสียง แล้วต้องใช้งานได้</li> </ul>

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	11. <u>ที่ปืม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการให้ดูทันสมัย
	- ควรเพิ่มบรรยากาศด้านต้นไม้ให้สดชื่น
	- ควรปรับปรุงสำนักงานให้อยู่ด้านนอกเพราะง่ายต่อการมองเห็น
	- ควรมีป้ายบอกกิจกรรมด้านเทคโนโลยี อย่างชัดเจน
	- ควรโต๊ะสำหรับนั่งพักผ่อนเพิ่มเติม
	12. <u>ที่แดน</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรเพิ่มโต๊ะสำหรับพักผ่อนเพิ่ม
	- ควรปรับปรุงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
	- ควรเปิดไฟให้สว่างระหว่างทางเดินเพราะมืดมาก
	- ควรเพิ่มต้นไม้เพื่อให้ดูร่มรื่น
	13. <u>ที่ป้อ</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรที่ป้ายสำหรับแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน
	- ควรมีป้ายกิจกรรมเฉพาะของนิสิตภาคพิเศษ
	- เพิ่มอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ให้ใหม่ตลอด
	14. <u>ที่เอ้</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรทำความสะอาดห้องน้ำหญิงให้สะอาด
	- ควรมีต้นไม้ที่บนภาคเพราะจะได้ดูร่มรื่น
	- ควรมีโทรศัพท์สำหรับโทรแจ้งเจ้าหน้าที่เวลาอุปกรณ์การสอนเสีย
	- เพิ่มอุปกรณ์การเรียนด้านสื่อโสตให้ทันสมัย
	15. <u>ที่เป้</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรเพิ่มอุปกรณ์สื่อโสต
	- ควรมีห้องเฉพาะทางไว้สำหรับถ่ายโทรทัศน์

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	16. <u>พีวีลดี</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรมีห้องสำหรับถ่ายโทรทัศน์
	- ควรเพิ่มอุปกรณ์ด้านสื่อโสตให้ทันสมัย
	- ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการให้ทันสมัยมากกว่านี้
	17. <u>พีต้อบ</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรมีอุปกรณ์สื่อโสตเพิ่มมากกว่านี้
	18. <u>พีพีใหม่</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า
	- ควรมีอุปกรณ์สื่อโสต
	- ควรมีห้องพักผ่อนสำหรับนิสิตภาคพิเศษ
	- ควรทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยๆ
	- ควรมีป้ายแจ้งกำหนดการสอบต่างๆ ให้ชัดเจน
	ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เอกสารต่างๆ แก่นิสิตภาคพิเศษ	
- ควรจัดกิจกรรม/โครงการด้านเทคโนโลยี แก่นิสิตภาคพิเศษ	
2. <u>พีอ้อม</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า	
- ควรสอนให้เชื่อมโยงกับอริยาบถของนิสิตที่เรียน เพราะสามารถนำไปปรับใช้ในสถานศึกษาได้	
- ควรสนับสนุนการทำกิจกรรมด้านเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับการลงพื้นที่ในชุมชน	
- ควรนำนิสิตไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ในศาสตร์เทคโนโลยี อย่างแท้จริง	
3. <u>น้องสายป่าน</u> นิสิตระดับปริญญาตรี ได้เสนอแนะว่า	
- ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ว่ามีโครงการเกิดขึ้นเมื่อไหร่อย่างชัดเจนและเกี่ยวข้องกับบุคคลใด	
4. <u>พีแจกกรีน</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า	
- ควรมีการแข่งขันด้านงานวิจัยกับนิสิตด้วยกัน เพื่อเป็นการนำผลงานวิจัยที่ดีเด่น มาใช้ได้จริง	

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของนิสิต
	5. <u>พีคอล์ฟ</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า - ควรจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตกับชุมชน - ควรมีประกวด IS เพื่อให้นิสิตเกิดความกระตือรือร้นในการทำ
	6. <u>พีเคน</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า - ควรมีสุนัขบริการด้านเทคโนโลยี ของภาควิชาโดยตรง - ควรมีการส่งเสริมการทำวิจัยแก่ นิสิตภาคพิเศษ - ความพาไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีให้มากๆ
	7. <u>พีวู้ดดี</u> นิสิตระดับปริญญาโท ได้เสนอแนะว่า - ควรมีวารสารของภาควิชา ที่นำเสนอกิจกรรมของภาคพิเศษ - ควรมีโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการแสดงผล

#### สรุปผลการวิเคราะห์

เมื่อนำข้อมูลแบบสอบถามประเด็นการให้บริการมาแจกแจงความถี่ของข้อความจะได้ความถี่ของข้อมูลซึ่งประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เปรียบเทียบแล้วอยู่ในลำดับสูงสุด มีทั้งข้อดีและข้อเสียในการสัมภาษณ์ข้อมูลจากนิสิต ซึ่งจะต้องนำมาปรับปรุงและดำเนินการแก้ไขให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (ดังตาราง)

ประเด็นการให้บริการ	f	$\bar{x}$
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	16.10	4.05
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14.95	4.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52.88	4.18
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	16.10	3.91
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>16.14</b>



สำนักงานหอสมุด

12 JUL 2011

## บทที่ 5

## บทสรุป

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2552 เพื่อศึกษาคความพึงพอใจใน 4 ด้าน  
ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยใช้ประชากรคือนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท  
นิสิตระดับปริญญาเอก ซึ่งมีข้อสรุปผลดังนี้

ด้านที่ที่ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่มีข้อเสนอแนะที่เป็น  
ประเด็นต้องดำเนินการปรับปรุงหลายอย่างโดยส่วนมากพูดถึง อุปกรณ์ด้านครุภัณฑ์ ไม่ทันสมัย  
ไม่เพียงพอต่อการใช้งานด้านการเรียนและห้องปฏิบัติเฉพาะทาง

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิเคราะห์ต้องการด้านทรัพยากรอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ
2. ควรจัดสรรงบประมาณด้านครุภัณฑ์เพิ่มเติม

## บรรณานุกรม

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน  
พจนานุกรมเพื่อการอ้างอิง Journal Index (Thammasat University Libraries)  
สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2552 จาก : <http://index.library.tu.ac.th>
- Morse ( 1955:27:1967:81) ความพึงพอใจหรือความพอใจ The most admirable company  
สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2552 จาก : <http://index.library.tu.ac.th>
- Shell (1975 : 252 – 268 ) ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์  
สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2552 จาก : <http://www.courseware.ssrui.ac.th/151>
- Knob และ Stewart เรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคล สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม  
2552 จาก : <http://learners.in.th/file/bandparadise/Paradise2.doc>
- วรูม (Vroo, ; 1964:99) ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ สืบค้นข้อมูล  
เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2552 จาก : <http://learners.in.th/file/file/bandparadise/>
- Rosenberg และ Holland ทักษะคติประกอบด้วยสามส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นความรู้สึกความเข้าใจ  
สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2552 จาก : <http://ict.moph.go.th/project/evaluate/>
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลก  
ทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2552  
จาก : <http://www.geocities.com/mrpmetha/hypo>
- (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 39) ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล สืบค้นข้อมูลเมื่อวันที่  
20 สิงหาคม 2552 จาก : <http://www.gspa-buu.net/DigitalLibrary/data/4611016.pdf>
- สุรชาติ ฅ นองคาย (2543:1) สถานะหรือสภาวะที่แสดงออกถึงคุณลักษณะ สืบค้นข้อมูล  
เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2552 จาก : <http://department.utcc.ac.th/library/images/>





นางสาววิชชุดา	สมจิต
นางสาวปทาธิป	พุ่มน้อย
นายนพศักดิ์	สว่างรุ่ง

ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร