



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษา
และการบริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีงบประมาณ 2552



PBRU
Phetchaburi Rajabhat University
2009



รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษา
และการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีงบประมาณ 2552

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตุลาคม 2552

(1)

ชื่องานวิจัย	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552
ผู้วิจัย	กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ปีที่วิจัย	ปี พ.ศ.2552

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 344 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามให้นักศึกษาตอบระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2552 ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 34.5) รองลงมา คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 25.1) และคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 10.7)

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า

2.1 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร และด้านการเรียนการสอน ตามลำดับ

2.2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

23 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.57** โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ตามลำดับ

24 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.63** โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

25 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.71** โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3 ข้อเสนอแนะ

นักศึกษาเสนอแนะในประเด็นสำคัญที่มหาวิทยาลัยควรปรับปรุง อาทิ ควรปรับลดค่าเล่าเรียน คณาจารย์ควรปรับปรุงการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับนักศึกษา ควรปรับปรุงหลักสูตรบางหลักสูตรให้ทันสมัย วิชาเลือกเสรีควรให้นักศึกษาเลือกเอง อาคารบางอาคารห้องน้ำไม่สะอาด ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางคน ควรปรับปรุงโรงอาหารให้ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ ควรตรวจการแต่งกายของนักศึกษาให้ครบทุกคณะโดยไม่เลือกปฏิบัติ ควรปรับปรุงตู้เก็บของในสำนักวิทยบริการโดยให้มีกุญแจป้องกันของสูญหาย ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงขึ้นและครอบคลุมพื้นที่ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยคณะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้บริหารภายใต้การนำของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่กรุณาให้ความสำคัญและสนับสนุนการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณนักศึกษาทั้งภาคปกติและบัณฑิตศึกษาที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยและขอขอบคุณนักศึกษาฝึกงานจากสาขารัฐประชาชนจีนและนักศึกษาช่วยงานจากสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการจัดเก็บข้อมูลและบันทึกข้อมูล

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กองนโยบายและแผนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ

กองนโยบายและแผน

ตุลาคม 2552

		หน้า
บทคัดย่อ		(1)
กิตติกรรมประกาศ		(3)
สารบัญ		(4)
สารบัญตาราง		(6)
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์	2
	ขอบเขตการศึกษา	2
	ประโยชน์ที่จะได้รับ	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการศึกษา	32
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	32
	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
	การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552	38
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552	70
	ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552	95
	ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552	116
	ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552	137

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ ๆ เพื่อปรับปรุงในการพัฒนาการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัย	161
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	165
สรุปผลที่ได้จากการวิจัย	165
อภิปรายผล	171
ข้อเสนอแนะ	172
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก	175

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	38
2	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา	39
3	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน	40
4	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านหลักสูตร	41
5	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการเรียนการสอน	42
6	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์	43
7	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน	44
8	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยการสนับสนุนการเรียนการสอน	45
9	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามประเภทนักศึกษา	46
10	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามคณะ	48
11	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านหลักสูตร จำแนกตามคณะ	50
12	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ	54
13	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์ จำแนกตามคณะ	58
14	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน จำแนกตามคณะ	62
15	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	70
17	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา	71
18	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	72
19	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	73
20	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	74
21	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75
22	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามคณะ	77
23	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ	80
24	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ	84
25	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ	88
26	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	95
27	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา	96
28	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	97
29	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	98
30	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา	100
32	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามคณะ	101
33	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ	104
34	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ	108
35	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามคณะ	112
36	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	116
37	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา	117
38	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	118
39	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	119
40	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	120
41	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	121
42	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามคณะ	122
43	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ	125
44	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
45	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ	133
46	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ	137
47	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา	138
48	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	139
49	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	140
50	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	141
51	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	142
52	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	143
53	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามคณะ	144
54	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ	147
55	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ	151
56	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ	155
57	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามคณะ	158

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญของมหาวิทยาลัย จึงกล่าวได้ว่าเป็น “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด

จากภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทำให้มีกิจกรรมที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับบุคคลและงบประมาณเป็นจำนวนมาก การบริหารมหาวิทยาลัยจึงมีความแตกต่างจากการบริหารองค์กรโดยทั่วไป โดยการบริหารบุคลากรซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประการสำคัญรองลงมา คือ การบริหารวิชาการหรือหลักสูตรที่เป็นสิ่งสะท้อนความเชี่ยวชาญหรือเข้มแข็งของสถาบัน การบริหารทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารการเงิน ทรัพย์สิน บุคลากรสายสนับสนุน การบริหารงานวิจัย การบริหารงานบริการวิชาการแก่ชุมชน รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คุณภาพการบริหารจัดการดังกล่าวจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทางที่ดี

ในการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยมีปัจจัยสำคัญในการดำเนินการจัดการศึกษาหลายด้าน โดยด้านสำคัญ ๆ ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านการประเมินผลการเรียน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนและด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ คุณภาพการจัดการศึกษามีผลผลิตที่ดี การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

นอกจากนั้น นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยต้องได้รับบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดไว้เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาและการบริหาร องค์กร ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จึงเป็นการศึกษาข้อมูลให้ทราบความต้องการของนักศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา

ปัจจัยต่าง ๆ ให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความสอดคล้องเหมาะสมและเอื้อประโยชน์แก่นักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552
5. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่จะศึกษาแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

 - 2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของการจัดการศึกษา
 - 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านการประเมินผลการเรียน และด้านปัจจัยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
 - 2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของนักศึกษาต่อการให้บริการ
 - 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ อาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม

23 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของนักศึกษาต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา

24 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอน 1) สภาพทั่วไปของนักศึกษาต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

25 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอน 1) สภาพทั่วไปของนักศึกษาต่อการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ข้อมูลที่เป็นจริงเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. ได้แนวทางในการปรับปรุงการบริการและการจัดการศึกษาของคณะต่าง ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

3. ได้ข้อมูลประกอบการรายงานผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของคณะ/สำนัก/สถาบัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีที่ศึกษาในปีงบประมาณ 2552 สังกัดคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ

2. การจัดการศึกษา หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือ การพัฒนาคุณภาพมนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม ค่านิยม

ความคิด การประพฤติปฏิบัติ ฯลฯ โดยคาดหวังว่า คนที่มีคุณภาพนี้จะทำให้สังคมมีความมั่นคง สงบสุข เจริญก้าวหน้าทันโลก แข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ คนในสังคมมีความสุข มีความสามารถประกอบอาชีพการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ร่วมกันได้อย่างสมานฉันท์

3 ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีที่มีต่อการจัดการศึกษา ตามนโยบายหลักสูตร ภาววิธีการจัดการเรียนการสอน อาจารย์ การประเมินผลการเรียน ปัจจัยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา

4 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษา ได้แก่ บริการด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านการประเมินผลการเรียน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศึกษา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจไว้ดังนี้

สุพล (2540, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

ดารา ทีปะपाल (2542, หน้า 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลที่ผู้ซื้อได้รับความพึงพอใจจากการซื้อสินค้า ทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ โดยสรุปว่าเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆและจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วอยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมชมชอบในผลิตภัณฑ์ใดมากกว่า ผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆแล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 19) กล่าวว่า การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไป

ในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

อรรถพร (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (2546, หน้า 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

อุทัยพรรณ สุคติ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) บริการคือ การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่อีกฝ่ายหนึ่งที่เสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่นำเสนอให้เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ ซึ่งไม่สามารถนำมาเป็นเจ้าของได้ สรุปความหมายของการบริการได้ดังนี้

1. การบริการมีลักษณะเป็นการกระทำและพฤติกรรม ไม่เหมือนกับสินค้าที่เป็นวัตถุที่จับต้องได้

2. การซื้อบริการ ผู้ซื้อจะไม่เกิดความเป็นเจ้าของเหมือนสินค้า

วิฑูรย์ ลิมาโชคดี (2544, หน้า 7) กล่าวถึงบริการที่มีคุณภาพ (Service Quality) มี 3 องค์ประกอบหลักอันได้แก่ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดย

1. ผู้ให้บริการ คือ หัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับกิจกรรม

2. สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงานหรือห้างร้านสถานที่ที่สะอาดดูสวยงามและเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ลูกค้าที่พบเห็นจะรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ (First impression)

3. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ การที่เราจะเลือกใช้ประเภทใด ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือการบำรุงรักษาดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ไม่ใช่ว่ามีเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมแต่ใช้งานไม่ได้เลย

สมิต สัชฌุกร (2543) การบริการหมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

1. ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการของผู้บริการ

2. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

4. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. เหมาะสมแก่สถานการณ์

6. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่นๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์ต่างกัน จึงมีการประพฤติปฏิบัติแตกต่างกัน การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

3. ทำถูกต้อง

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สุดาตวง เรื่องรุจิระ (2543, หน้า 316) จากสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของบริการ ที่สรุปราย ๆ ดังนี้ บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวสัมผัสได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ และได้กล่าวว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลักคือ การตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า ดังนั้นการจำหน่ายบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริการตลาด เช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้ามีตัวตน

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 27-28) ได้เขียนถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจรับตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงาน มักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา โดยในกรณีของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลนั้นก็เป็อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องอาศัยความตรงต่อเวลา เพราะความล่าช้าของงาน ย่อมหมายถึงความสะดวกสบายของผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ ในการเดินทางมักจะใช้รถยนต์เป็นประจำ เมื่อขาดรถยนต์เพราะต้องนำไปเข้ารับบริการ และให้บริการที่ล่าช้าจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อยุ่ระหว่างบุคคลง่ายขึ้น

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องคอยนาน

4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะต้องกลับมาใช้บริการอีก

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย

9. การบริการที่ดีต่อคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภคต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความไว้วางใจระดับกระแง และ
เล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค

14. บริการที่ดีต้องมีความสุขภาพ มีมารยาททั้งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและ
ชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุขและ
พอใจ และผู้ให้บริการน่าจะมีมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่า เมื่อตั้งอุดมการณ์ในการทำงานไว้ว่างานของ
เราคืองานบริการ ผู้บริการจำเป็นจะต้องหาความรู้มาให้บริการกับลูกค้าและก่อเกิดแห่งความมั่นคง
แก่องค์กร ดังนั้นงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ”

คอตเลอร์ (นฤมล มหากลั่น. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก Kotler.n.d) กล่าวว่า การบริการหมายถึง
กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็น
เป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

คอเวล (Cowell.1994:666-667) ตามความหมายทางการตลาดได้กำหนดคุณลักษณะของ
การให้บริการในส่วนที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปดังนี้

1. **Intangibility** บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้

2. **Inseparability** บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้

3. **Heterogeneity** บริการจะไม่สม่ำเสมอ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย

4. **Perishability** บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิตเพื่อเก็บไว้สำรองได้

เลิฟลอค (1988:263-269) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า แนวทางในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพของการบริการลูกค้าประกอบไปด้วยการสรรหาพนักงานที่เหมาะสม เนื่องจากต้อง
ติดต่อกับลูกค้าโดยพนักงานจะต้องมีทักษะในการบริการ มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม เช่น
การมีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีน้ำเสียงที่เหมาะสมและยังประกอบด้วยการฝึกอบรมพนักงานการบริการ
เป็นมาตรฐาน สามารถตอบสนองอย่างเป็นระบบ และแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

โทมัส และเอิร์ล (Thomas ; & Earl. 1995:88-89) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า
“การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้า
พอใจ เป็นที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในการความต้องการและปัญหาของลูกค้า
ในการบริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิด

ประสิทธิผลและผลคืออย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ”

เออร์เนสต์ และอีลเจน (Ernest; & Ilgen 1980:306) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการ”

ทฤษฎีของมาสโลว์

แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (**Physiological needs**) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ ความต้องการขั้นนี้คือความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจะขาดเสียมิได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (**Safety and security needs**) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตอบในขั้นที่หนึ่งแล้ว ความต้องการขั้นที่ 2 ก็จะมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการในการป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายและมีความมั่นคง
3. ความต้องการทางด้านสังคม (**Social or belongingness needs**) เมื่อความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (**Esteem or status needs**) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม คือ ความต้องการมีฐานเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (**Self actualization or self realization**) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคล ที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มาก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

ความหมายของการจัดการศึกษา

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 4 ได้ให้ความหมาย “การศึกษา” หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ

การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

“การศึกษา” หมายถึง กระบวนการทางสังคมที่นำบุคคลเข้าสู่การดำรงชีวิตในสังคม หรืออาจกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นกระบวนการอบรมบ่มนิสัยให้มนุษย์สามารถประพฤติปฏิบัติตน และประกอบอาชีพการงานร่วมกับมนุษย์อื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม

การจัดการศึกษาอุดมศึกษา

พระครูสุนทรธรรมโสภณ (วิเชียร ปญฺญาวุฑฒโธ) กล่าวว่า การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาในระดับที่พ้นจากการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ พ้นจากประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ไปแล้ว นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาสมองของสังคมประเทศชาติ เพราะคนที่ผ่านการศึกษาระดับอุดมศึกษาแล้ว จัดได้ว่าจะไปทำงานในตำแหน่งที่เป็นกลไกอันสำคัญของการพัฒนาสังคมทุกภาคส่วน ตามโครงสร้างการจัดระดับคุณภาพของคนที่มีความคิดความเชื่ออันอยู่ในสังคมปัจจุบัน ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีพระพุทธศาสนาเป็นตัวกำหนดทิศทางนั้นเป็นเรื่องที่ควรน้อมนำมาพิจารณา และเป็นเรื่องแปลกที่นักวิชาการไทยส่วนหนึ่งไม่สนใจในประเด็นเหล่านี้เท่าที่ควร เพราะมีความรู้สึกที่ไม่โก้เหมือนการเดินทางกันฝรั่ง พวกนักวิชาการเหล่านั้นจึงคิด จึงพูดและทำตามอย่างที่ฝรั่งทำ พูดและคิดโดยคหฤจิงไม่มั่นใจว่าเขาเหล่านั้นมีความเป็นไทเหลืออยู่ในมนโสนานิกหรือไม่

การจัดการศึกษาของประเทศไทย

สุชาสินี แม้นญาต (<http://jatupom.is.in.th/?mac=content&ma=show&id=4>: เข้าถึงวันที่ 8 พฤศจิกายน 2551) ได้วิเคราะห์การจัดการศึกษาของประเทศไทยกับวิวัฒนาการของทฤษฎีบริหารการศึกษา ไว้ว่า การศึกษาวิวัฒนาการของทฤษฎีทางการบริหาร มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการศึกษาเนื่องจากจะช่วยให้ทราบถึงสิ่งที่มีมาก่อนหน้า อันจะช่วยให้เข้าใจสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบันได้กระจ่างขึ้นสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

หากพิจารณาจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 จะเห็นได้ว่า ในด้านโครงสร้างองค์การทางการศึกษาของไทย ยังอาศัยหลักการของการบริหารตามทฤษฎีแบบดั้งเดิมเป็นพื้นฐาน โดยมีหลักการที่เป็นส่วนเน้นที่สำคัญคือ หลัก 14 ข้อ ของ Fayol ในเรื่องของหลักความเป็นเอกภาพในทิศทาง และหลักความเป็นเอกภาพในการสั่งการ จะเห็นได้ที่กำหนดไว้ในมาตรา 9 ว่า “ให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษา โดยยึดหลักการมีเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในการปฏิบัติ” ดังกรณีที่จะมีแผนการศึกษาแห่งชาติเป็นแผนแม่บทที่หน่วยงาน ภายใต้อำนาจจะต้องนำไปปฏิบัติแทน หลักการบริหารแบบราชการของ Max Weber ในเรื่องของหลักการมีสายการบังคับบัญชา จากกระทรวงผู้สำนักคณะกรรมการ

ในส่วนกลางสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามลำดับ หลักการแบ่งงานกันทำ ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังยึดหลักความเป็นมาตรฐานของงาน ในการให้มีระบบการประกันคุณภาพ ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์และทำการประเมินทุกระยะ 5 ปี ตามมาตรา 47 มาตรา 48 และมาตรา 49

ขณะเดียวกันก็ได้นำหลักการตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสัมัยใหม่ เข้ามาบูรณาการร่วมด้วย เช่น หลักการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาโดยเฉพาะจากชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งระบบการศึกษาได้จำแนกประเภทการศึกษาออกเป็น 3 ประเภท ที่เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกัน ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามธรรมชาติวิสัย เป็นต้น

นอกจากนี้รูปแบบของการบริหารของหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ในเขตพื้นที่การศึกษาและในสถานศึกษา ก็ยังยึดถือหลักการมีส่วนร่วมด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการกำหนดให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมในรูปแบบคณะกรรมการ จึงถือว่าการปรับเปลี่ยนแนวคิดจากการมีผู้บริหารเดี่ยวไปเป็นบริหารแบบพหุ ที่คำนึงถึงหลักการบริหารแบบมีอำนาจร่วมมากกว่าหลักการมีอำนาจเหนือกว่า ที่เป็นหลักการของทฤษฎีดั้งเดิม

ลักษณะขององค์การทางการศึกษาไทยในปัจจุบัน ในด้านการบริหารการศึกษา สามารถนำเอาหลักการทั้งของทฤษฎีดั้งเดิมและทฤษฎีสัมัยใหม่ มาบูรณาการในการบริหารร่วมกันได้ เพื่อให้เกิดองค์การที่มีความคาดหวังปนกันกับการตอบสนองต่อความต้องการของส่วนกลางหรือระดับชาติและต่อระดับท้องถิ่นด้วย ตามรูปแบบการกระจายอำนาจเชิงการบริหารที่หน่วยงานได้สังกัด ต้องปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด ตามนโยบายการกระจายอำนาจหน้าที่บางส่วนมาให้ ซึ่งจุดเด่นของการบริหารในรูปแบบดังกล่าว จะมีการผสมผสานแนวคิดดังที่เป็นจุดเด่นของการบริหารกับแนวคิดใหม่ที่สามารถบูรณาการร่วมกัน ให้เกิดทิศทางแห่งการปฏิบัติที่นำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในเป้าหมายการพัฒนาองค์กรสู่ความก้าวหน้าตามที่คาดหวัง

วัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) กล่าวว่า ในขณะที่การจัดการศึกษามุ่งเป้าหมายระยะยาว สำหรับการพัฒนาของแต่ละบุคคล และการพัฒนาสังคม แต่การจัดการศึกษาโดยทั่วไปย่อมมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งบรรลุหลายประการ ได้แก่

1. ให้บริการทางการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ โดยถ่ายทอดหรือปลูกฝังเนื้อหาความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ได้รับการศึกษาวางตัวได้เหมาะสมในสังคม และมีความสามารถประกอบอาชีพตามความถนัด

ความสนใจหรือตามโอกาสของแต่ละคนได้ สถานศึกษาส่วนใหญ่ที่เรียกว่า โรงเรียน มหาวิทยาลัย ศูนย์การเรียน สถานศึกษาปฐมวัย ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา

2 เตรียมเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมในการเรียนรู้ และจัดให้เด็กในวัยเรียนได้รับการศึกษาเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองต่อเนื่อง โดยส่งเสริมเกื้อหนุนให้เด็กก่อนวัยเรียนขั้นพื้นฐาน ได้มีพัฒนาการทั้งทางร่างกาย เซวรณ์ปัญญา ความสนใจ ที่เหมาะสม มีความพร้อมในการศึกษาระดับสูงขึ้นไป การจัดการส่วนนี้ โดยทั่วไปเป็นความร่วมมือระหว่างพ่อแม่ ผู้ปกครอง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น ส่วนเด็กในวัยเรียนทุกระดับจะได้รับการศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการเตรียมตัวระดับพื้นฐาน และเพื่อมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพการงานต่อไป

3 ให้โอกาสทางการศึกษา โดยเข้าถึงผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้ารับการศึกษาดังปกติ ที่มีอยู่หลากหลาย การจัดการศึกษาลักษณะนี้มุ่งไปที่ผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มิฐานะยากจน ผู้ที่พลาดโอกาสได้รับการศึกษาในบางช่วงของชีวิต ผู้ที่มีปัญหาทางร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญา การจัดการศึกษาเช่นนี้มักดำเนินการโดยสถานศึกษาเฉพาะด้าน เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอด โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ หรือโดยวิธีการอื่นนอกกระบวนและตามอัธยาศัย เช่น ศูนย์การเรียนรู้การศึกษาในระบบทางไกล เป็นต้น

4 ตอบสนองความต้องการทางการศึกษาระดับสูงในเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์นี้มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ซึ่งอาจดำเนินการโดยสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการวิเคราะห์วิจัยระดับสูง มุ่งคิดค้นเนื้อหาสาระที่แปลกใหม่จากเดิม นอกจากนี้ยังรวมถึงการฝึกอบรมเฉพาะทาง เช่น ด้านการเกษตร การอุตสาหกรรม วิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นต้น มักดำเนินการในรูปแบบการประชุมสัมมนา การฝึกอบรม การดูงาน การฝึกปฏิบัติเฉพาะ เป็นต้น

5 พัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลให้เต็มตามความสามารถและตอบสนองวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศ วัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาข้อนี้เน้นการพัฒนามนุษย์ในลักษณะบูรณาการ คือให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกด้าน ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา คุณธรรม ความคิด ความสำนึก ความรับผิดชอบ ฯลฯ ซึ่งตามปกติควรเป็นหน้าที่ของสถานศึกษา แต่หากสถานศึกษาไม่สามารถดูแลให้ครบถ้วนได้ ก็ต้องจัดส่วนเสริมเติมในลักษณะการฝึกอบรมเฉพาะ การแทรกในกิจกรรมการเรียนการสอนปกติ หรือการใช้สื่อต่าง ๆ ช่วยเสริม วัตถุประสงค์ส่วนนี้ยังรวมไปถึงการพัฒนาทักษะและคุณภาพของผู้ที่ทำงานแล้วหรือผู้ที่ผ่านการศึกษาดำเนินการปกติ ให้สามารถติดตามความรู้ใหม่ ๆ และวิทยาการที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นตัววัดความสามารถในการจัดการของผู้บริหาร จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารต้องกำหนดเกณฑ์จากวัตถุประสงค์ที่ระบุ และผู้บริหารก็จะต้องได้รับการประเมินจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดด้วย

เป้าหมายของการจัดการศึกษา

เป้าหมายของการจัดการศึกษาในภาพรวมคือสมาชิกทุกคนในสังคม แต่เนื่องจากมวลชนเหล่านี้มีจำนวนมากมากเกินไปที่จะมีองค์กรใดสามารถจัดการศึกษาให้ครบถ้วนครอบคลุมได้ จึงต้องมีการแบ่งกลุ่มประเภทของเป้าหมายออกตามความเหมาะสมในการจัด เช่น แบ่งตามอายุ แบ่งตามสาระเนื้อหา แบ่งตามลักษณะของบุคคล เป็นต้น

เป้าหมายของการจัดการศึกษาอาจแบ่งเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. เด็กก่อนวัยเรียนเมื่อทารกคลอดออกจากครรภ์ พ่อแม่ ผู้ปกครอง ปู่ย่าตายาย ญาติ หรือคนเลี้ยงดู เป็นกลุ่มบุคคลเริ่มแรกที่ทำหน้าที่ดูแลเลี้ยงดู และขณะเดียวกันก็ให้การศึกษาอบรมด้วย การให้การศึกษาลักษณะนี้ โดยทั่วไปยังไม่เป็นระบบ แต่เป็นธรรมชาติ จึงยังไม่ถือว่าเป็นการจัดการศึกษา

เมื่อทารกเติบโตขึ้นพอช่วยตนเองได้แล้ว พ่อแม่ซึ่งต้องมีภาระประกอบอาชีพเพื่อหาเลี้ยงลูก ไม่อาจดูแลบุตรได้ ก็ปล่อยให้อยู่ในการดูแลของบุคคลอื่น เช่น บุคคลในกลุ่มเครือญาติ หรือมีเจตน์ก็ต้องจ้างคนดูแล ทางเลือกอีกประการหนึ่งคือการส่งบุตรหลานเข้ารับการอบรมศึกษาในศูนย์การเรียนปฐมวัย ศูนย์รับเลี้ยงเด็กหรือศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งถือเป็นสถานศึกษาเบื้องต้นที่มีการจัดการศึกษา โดยมีผู้ดูแลที่ได้รับการศึกษาอบรมมาพอสมควรเป็นผู้ดูแล

เมื่ออายุถึงวัยประมาณสามขวบ สถานศึกษาสำหรับเด็กกลุ่มนี้มีการจัดการศึกษาที่เป็นระบบและมีรูปแบบมากขึ้น ซึ่งการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กวัยนี้เป็นการจัดกิจกรรมในลักษณะการเตรียมความพร้อมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ได้แก่ กิจกรรมการเคลื่อนไหวตามจังหวะ กิจกรรมสร้างสรรค์ กิจกรรมกลางแจ้ง กิจกรรมเสริมประสบการณ์ กิจกรรมเกมการศึกษา เป็นต้น

2. บุคคลในวัยเรียน ผู้ที่อยู่ในวัยเรียนโดยทั่วไปหมายถึง ผู้ซึ่งรัฐกำหนดให้ผู้ปกครองต้องนำไปเข้าเรียน คืออยู่ในข่ายการศึกษาภาคบังคับ โดยแต่ละประเทศกำหนดอายุไว้แตกต่างกันไปตามที่เห็นว่าเหมาะสมสำหรับประเทศไทยกำหนดให้การศึกษาในระดับประถมถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่สามเป็นการศึกษาภาคบังคับ และหากผู้ปกครองมีความพร้อมก็ส่งเสียให้บุตรหลานของตนได้เรียนต่อสูงขึ้นไปอีกตามกำลังความสามารถ ระดับการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้อาจแบ่งได้หลายระดับ ได้แก่

21 การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยทั่วไป เป็นการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลในวัยเรียน ในระบบการเรียนในโรงเรียน ในครอบครัว หรือในสถานศึกษารูปแบบอื่น ในประเทศไทย การศึกษาขั้นพื้นฐานได้เรียงกันไปตั้งแต่ระดับประถมศึกษา (ชั้นประถมศึกษาปีที่หนึ่งถึงชั้นประถมศึกษาปีที่หก) ไปจนจบชั้นมัธยมศึกษา (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่หนึ่งถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่หก) การศึกษาขั้นพื้นฐานนั้นมักใช้เวลาประมาณสิบสองปีเป็นส่วนใหญ่ ในช่วงปลายของการศึกษาระดับนี้เยาวชนที่สนใจศึกษาสายอาชีพแทนที่จะศึกษาสายสามัญก็อาจเลือกเข้าเรียนในสถานศึกษาสายอาชีพ ซึ่งได้แก่ โรงเรียนอาชีวศึกษาระดับต้นต่าง ๆ ได้

22 การศึกษาระดับอุดมศึกษา เมื่อสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานผู้เรียนที่มุ่งศึกษาต่อก็อาจเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (ซึ่งรวมสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพต่ำกว่าปริญญาด้วย) ในกรณี que ที่ศึกษาระดับปริญญาที่อาจศึกษาต่อเนื่องไปตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก หรือศึกษาเฉพาะด้าน หลังจากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โท เอก

3 ผู้ด้อยโอกาส หรือบุคคลลักษณะพิเศษ กลุ่มเป้าหมายนี้เป็นคนกลุ่มพิเศษที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากบุคคลปกติทั่วไป สิ่งที่ทำให้แตกต่างนั้นอาจเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ คือ คนจนที่ด้อยโอกาสในการเล่าเรียนตามปกติ เช่น เด็กที่ผู้ปกครองไม่ส่งเสริมให้ศึกษาเล่าเรียน เด็กไร้ผู้อุปการะ หรือความแตกต่างอาจเกิดจากลักษณะทางร่างกาย จิตใจและสมอง เช่น เด็กพิการ เด็กปัญญาอ่อน เด็กที่มีปัญหาทางจิตใจและอารมณ์ เด็กอัจฉริยะ เป็นต้น ผู้ด้อยโอกาส หรือบุคคลลักษณะพิเศษเฉพาะเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษเพื่อให้มีโอกาสได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับเด็กอื่น แต่การจัดการศึกษาสำหรับกลุ่มเป้าหมายนี้จำเป็นต้องจัดให้ตามรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะและความจำเป็นสำหรับกลุ่มด้วย โดยอาจต้องมีครูที่ได้รับการอบรมมาเป็นการเฉพาะในกรณีที่ผู้ด้อยโอกาสร่วมเรียนในชั้นเรียนปกติ ครูจำเป็นต้องให้ความสนใจผู้เรียนกลุ่มนี้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องใช้ความอดทน ความเมตตา ความเข้าใจ และความละเอียดละไมในการปฏิบัติต่อพวกเขา สำหรับผู้บริหารที่จัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยโอกาส ต้องมีความเข้าใจ มีทักษะและได้รับการอบรมมาโดยเฉพาะอย่างพอเพียงในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4 ผู้มีงานทำ ผู้ที่ประกอบอาชีพการงานแล้วเป็นกลุ่มเป้าหมายอีกกลุ่มหนึ่ง บุคคลเหล่านี้ได้รับการศึกษามาแตกต่างกัน และมุ่งศึกษาเพิ่มเติมโดยมีเหตุผลต่างกันไป ส่วนหนึ่งเข้าศึกษาระดับสูงขึ้นไปในสถาบันการศึกษาปกติหรือเข้ารับการศึกษตามโครงการพิเศษ (เช่น โครงการศึกษาเฉพาะที่มีผู้จัดบริการให้ในสถานที่ทำงาน โครงการศึกษาอบรมเฉพาะด้าน เป็นต้น) นอกจากนี้ หน่วยงานทางการศึกษาอาจจัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การศึกษาสัตยูจรที่ผู้สอนตระเวนให้ความรู้ การศึกษาผ่านสื่อโทรคมนาคม การศึกษาโดย

เอกสารหรือสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองต่าง ๆ การจัดการศึกษาเช่นนี้ อาจมีการรับรองวุฒิให้หรืออาจไม่เทียบวุฒิต่างเป็นทางการก็ได้ การจัดการอบรมสำหรับผู้มีงานทำนั้น รวมถึงครูซึ่งต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องด้วย ครูจึงควรสนใจติดตามรับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของตน

5. รูปแบบวิธีการเรียนการสอน การศึกษายุคใหม่นั้นมีความแตกต่างไปจากการศึกษายุคก่อนซึ่งเน้นที่ตัวครู ระบบการศึกษายุคใหม่เน้นความสำคัญที่ตัวผู้เรียน ดังนั้น รูปแบบวิธีการเรียนการสอนใหม่จึงแตกต่างไปจากเดิม จึงเกิดคำว่า “ปฏิรูปการเรียนรู้” ซึ่งนำไปสู่กระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น การระดมความคิด การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การนำขมนอกสถานที่เรียน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือประกอบ รูปแบบวิธีการเรียนการสอนใหม่ ๆ นี้ ผู้สอนพึงระมัดระวังเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนแต่ละกลุ่ม และจำเป็นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ประกอบกับการทำความเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้เรียนของตน

6. ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ในการเรียนจัดการศึกษา ยังมีผู้ที่รับผิดชอบที่อาจไม่ได้เป็นผู้ถ่ายทอดโดยตรงอีกหลากหลาย ได้แก่ ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาที่ตนรับผิดชอบให้เป็นไปโดยเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และยังจำเป็นต้องมีบุคลากรทางการศึกษาอื่นร่วมด้วย เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ งานทะเบียน งานโภชนาการและสุขอนามัย รวมทั้งฝ่ายสนับสนุนอื่น ๆ

7. เงินทุนสนับสนุน การจัดการศึกษาเป็นเรื่องของการลงทุน ซึ่งผู้ลงทุนอาจเป็นรัฐบาล ในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ปกครอง ผู้เรียน ชุมชน เป็นต้น เงินทุนเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การจัดการศึกษาเกิดผลตามเป้าหมาย

8. สถานที่ศึกษาและบรรยากาศแวดล้อม การจัดการศึกษาในระบบที่ยังต้องอาศัยชั้นเรียนยังเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นอาคารสถานที่ ห้องเรียน และบรรยากาศแวดล้อมที่ใช้ในการจัดการศึกษาจึงเป็นส่วนที่ขาดไม่ได้ ถึงแม้จะมีการจัดการศึกษาโดยใช้สื่อทางไกลก็ตาม ก็ยังต้องมีสถานที่สำหรับการบริหารจัดการ การผลิตและถ่ายทอดสื่อ หรือการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ยังต้องใช้อาคารเป็นสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน สิ่งที่ผู้บริหารและผู้จัดการศึกษาต้องสนใจดูแลคือความเพียงพอ เหมาะสม ปลอดภัย และการมีบรรยากาศแวดล้อมที่เอื้อการเรียนรู้ ส่วนครูก็ต้องรับผิดชอบในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้เหมาะสม หากจำเป็นต้องใช้งบประมาณปรับปรุงก็ควรแจ้งผู้บริหารให้ช่วยดำเนินการ

9. ผู้เรียน ผู้เรียนหรือผู้ศึกษาถือเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นที่สุดของการจัดการศึกษา เพราะผู้เรียนคือผู้รับการศึกษา และเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการศึกษา การปรับเปลี่ยนความรู้ และพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษา การจัดการศึกษา

จึงครอบคลุมขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ การให้การศึกษาอบรม การประเมิน และการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้เป้าหมาย การจัดการศึกษาในภาพรวมจึงมิได้จำกัดวงแคบเฉพาะในสถานที่ แต่มุ่งที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีปรัชญาพื้นฐานสำคัญ คือ “ทุกคนต้องเป็นส่วนสำคัญของการจัดการศึกษาและการศึกษา ต้องจัดสำหรับทุกคน”

ดัชนีชี้วัดและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) กล่าวว่า ในขณะที่การจัดการศึกษามุ่งเป้าหมายระยะยาว ผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษานั้น เน้นที่คุณภาพของผลผลิตของกระบวนการศึกษาเป็นหลัก ส่วนปริมาณเป็นปัจจัยรอง กล่าวคือ การจัดการศึกษาต้องมุ่งถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเชิงคุณภาพ เป็นเกณฑ์ โดยมีดัชนีชี้วัดบางประการ ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของผู้เรียน คุณภาพของผู้เรียนถือว่าเป็นผลที่เกิดจากการจัดการศึกษา คำว่า “คุณภาพของผู้เรียน” มีความหมายครอบคลุมหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ทักษะและพฤติกรรม ดัชนีชี้วัดคุณภาพของผู้เรียนซึ่งจะใช้วัดผลการจัดการศึกษาต้องเป็นผลทางตรงหรือทางอ้อมที่มาจากจัดการศึกษา ไม่ใช่ผลบังเอิญหรือผลที่ไม่เกี่ยวเนื่องกัน เช่น สถานศึกษาอาจสอนไม่ดี แต่นักเรียนทำคะแนนผลสอบได้ดีเพราะไปรับการสอนพิเศษ หรือผู้ปกครองกวาดขันดูแลและตั้งสอนเพิ่มเติม ในแง่คุณภาพของเรียน ครูควรกำหนด วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (วัตถุประสงค์ที่วัดได้จริง) ที่มุ่งให้เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการจัดการเรียน การสอนของครู และประเมินวัตถุประสงค์ดังกล่าวเพื่อวัดประสิทธิภาพของวิธีการสอนของตน

2. คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนขึ้นกับ ปัจจัยหลายประการซึ่งเป็นปัจจัยชี้วัดในระบบประกันคุณภาพการศึกษา เช่น คุณภาพของครู สภาพแวดล้อม รูปแบบและระบบการเรียนการสอน สื่อและเทคโนโลยี กระบวนการเรียนรู้ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นส่วนหนึ่งที่น่ามากำหนดเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพของการจัดการศึกษาได้ ครูต้อง ถือว่าการพัฒนาคุณภาพของการสอนนั้นเป็นความท้าทายของอาชีพครู และต้องไม่หยุดยั้งในการ ปรับปรุงคุณภาพดังกล่าว ทั้งโดยการค้นคิดเองหรือการเข้ารับการอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ศิษย์ของตน

3. ความคุ้มค่าในการจัดการศึกษา เนื่องจากการจัดการศึกษาต้องมีค่าใช้จ่าย ความ คุ้มค่าจึงถือเป็นดัชนีชี้วัดการจัดการศึกษาด้วย คำว่า ความคุ้มค่านี้มิได้หมายถึงการประหยัดด้าน งบประมาณแต่เพียงอย่างเดียว แต่หมายความว่า ค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาให้นั้นให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน หรือไม่ บ่อยครั้งเราพบว่า ค่าใช้จ่ายการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนอาจสูงกว่าการจัดการศึกษา นอกกระบบ แต่ต้องถือว่าคุ้มค่า เพราะผู้เรียนมีโอกาสได้ร่วมในสังคม มีเพื่อน มีผู้ให้คำแนะนำ

ปรึกษาด้านต่าง ๆ แต่ในทางตรงกันข้าม หากพบว่าการจัดการศึกษาในชั้นเรียนนำไปสู่การติดยาเสพติด การมั่วสุมทางเพศ ความเสื่อมทางศีลธรรม หรือความไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิตก็ ต้องถือว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่สร้างผลดังกล่าวไม่คุ้มค่าและหากการศึกษาของทั้งระบบโรงเรียนนำไปสู่ภาวะอันไม่พึงปรารถนานานัปประการ ก็จำเป็นที่ผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาหรือผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาต้องทบทวนแก้ไขโดยเร็ว

4 ผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ผลลัพธ์หรือผลสะท้อนหมายถึง ผลต่อเนื่องที่เกิดจากการจัดการศึกษา เช่น นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนประจำจังหวัดแห่งหนึ่งได้คะแนนระดับดี ถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพผู้เรียน ส่วนนักเรียนจากโรงเรียนนี้สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงได้เป็นจำนวนมาก ถือเป็นผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาของโรงเรียนนี้ และการที่ศิษย์เก่าของโรงเรียนไปประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ก็ถือเป็นผลต่อเนื่องกันไป ส่วนผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาในภาพรวมของประเทศหนึ่ง ก็พิจารณาได้จากความเจริญของประเทศ สภาพปัญหาภายในประเทศ หรือความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ส่วนหนึ่งอันเกิดจากคุณภาพของประชากรที่ได้รับการศึกษาของประเทศ เป็นต้น

ดัชนีชี้วัดข้างต้นนี้เป็นเพียงตัวบ่งชี้กว้าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องไปแจกแจงรายละเอียดเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของการบริการ ครุณาไปกำหนดเป้าหมายผลการสอนของตน ส่วนผู้แทนชุมชนและท้องถิ่นหรือผู้ปกครองอาจเลือกประยุกต์เพื่อประเมินความสำเร็จของการเรียนการสอนหรือการจัดการศึกษา ทั้งนี้ การกำหนดดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวมิได้มุ่งเพียงประเมินความดีความชอบหรือฐานะตำแหน่งของบุคคล แต่ควรนำไปใช้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาได้ทราบสถานภาพของตนเอง เปรียบเสมือนกระจกส่องตัวเอง อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงพัฒนาหรือแสวงหาความช่วยเหลือสนับสนุนต่อไป

จุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาใหม่

การจัดการอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาต่อจากระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นด่านสุดท้ายในการเตรียมคนที่มีคุณภาพ เพื่อการดำรงตนในสังคมอย่างมีความสุข เพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อการพัฒนาสังคม และการพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญทัดเทียมนานาประเทศ การจัดการศึกษาของไทยดังกล่าว แต่เดิมนั้นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (อ้างใน เกษม สุวรรณกุล, 2531, หน้า 8)

1. มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะผลิตบุคคลเพื่อไปรับราชการ
2. เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นหนักแต่การสอนเพียงอย่างเดียว
3. เป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นหน่วยราชการ (เว้นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองในระยะแรก)

ด้วยลักษณะข้างต้นทำให้คนไทยติดยึดกับความเป็นข้าราชการ ติดยึดกับเครื่องแบบ และยศถาบรรดาศักดิ์ ซึ่งต่อมาต้องมีการปฏิรูปใหม่ มีการแต่งตั้งทบวงมหาวิทยาลัยขึ้นมา รับผิดชอบดูแลและการจัดการอุดมศึกษาโดยเฉพาะ นอกเหนือจากบางสถาบันที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ การอยู่ภายใต้ทบวงมหาวิทยาลัยทำให้การจัดการอุดมศึกษาได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทหรือภารกิจหลักของการอุดมศึกษาที่ชัดเจนเป็น 4 ประการ

1. การสอนและการผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะขออ้างเฉพาะบทบาทของอุดมศึกษาด้านการสอนและการผลิตบัณฑิตเพียงประเด็นเดียว โดยทบวงมหาวิทยาลัย (2543, หน้า 20) กล่าวว่า

ปัจจุบันการอุดมศึกษาไทยกำลังประสบภาวะวิกฤตทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ อีกทั้งยังไม่สามารถทำหน้าที่กลไกระดับสมองในการแก้ไขปัญหาวิกฤตของชาติได้ตามบทบาทหน้าที่อันควรจะเป็น อุดมศึกษายังสร้างปัญญาไม่ลึก เน้นเพียงการท่องจำจากการถ่ายทอดและการสอน แม้จะมีบัณฑิตเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากแต่มักเกิดปัญหาน้อย ในสังคมปัจจุบัน อุดมศึกษาขาดเอกภาพในเชิงนโยบาย และการบริหารจัดการอุดมศึกษายังกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการสอน ละเลยการวิจัยเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ เกิดปัญหาการขาดแคลนอาจารย์ที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยสรุปแล้วจุดอ่อนที่สำคัญของอุดมศึกษาจะเกี่ยวข้องกับประเด็นเชิงคุณภาพ ทั้งคุณภาพของหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอน ขาดแคลนอาจารย์และขาดการวิจัยอย่างจริงจัง

ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับอุดมศึกษาจึงได้ร่วมมือกันกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตขึ้นมาใหม่ ดังวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนานักศึกษา (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 หน้า 9) ไว้ดังนี้

1. มีความรู้ ทักษะ (ด้านวิชาการ วิชาชีพ วิชาชีพชีวิต) และความสามารถระดับสากล เรียนรู้ (ใฝ่รู้) ตลอดชีวิต
2. มีคุณธรรม จริยธรรม วินัย ความรับผิดชอบ และความเป็นผู้นำ
3. มีสติปัญญาและวิจารณญาณ มีวิธีคิดอย่างเป็นระบบ และสามารถแก้ไขปัญหาได้
4. เข้าใจความเป็นจริงของสังคมไทย และสังคมโลก รู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันในระดับสากลและสามารถปรับตัวได้อย่างมีความสุข

5. มีความเป็นประชาธิปไตย

6. มีจิตสำนึกและภาคภูมิใจในความเป็นไทย สามารถใช้ภูมิปัญญาไทยในการพัฒนาประเทศ

7. ตระหนักในคุณค่าทรัพยากร ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

8. มีจิตสำนึกและศักยภาพในการสร้างงาน

9. มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี

จากวัตถุประสงค์ของการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นแล้วยังได้มีการกำหนดการสร้างสรรค์องค์ความรู้ เพื่อการพัฒนานักศึกษา หรือเอื้อการพัฒนาอีก 10 ประการ (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 หน้า 15) คือ

1. สร้างหลักสูตรที่เน้นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยศึกษาจากการตั้งประเด็นปัญหา

2. สร้างโอกาสการเรียนรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนร่วมจัดกิจกรรมกับสถาบัน

3. จัดกิจกรรมเสริมความรู้นอกหลักสูตรตามความสนใจของนักศึกษาทั้งในและนอกชั้นเรียน

4. จัดหาอุปกรณ์ที่ส่งเสริมการหาความรู้ของนักศึกษา เช่น **Computer Internet** และสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งในสถาบันและหอพัก

5. ร่วมมือกับฝ่ายวิชาการ จัดกิจกรรมสัมพัชชุมชน สังคม โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาที่เรียน

6. ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้านภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น โดยผ่านชมรมวิชาการของสโมสรนักศึกษา

7. ส่งเสริมหลักสูตรของสถาบันให้มีลักษณะเอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับสถานประกอบการ

8. ปรับปรุงหลักสูตรในหมวดการศึกษาทั่วไป ให้มีรายวิชาที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

9. กำหนดเป็นระเบียบ/ข้อบังคับให้สามารถเทียบโอนประสบการณ์ในการทำงาน กิจกรรมนักศึกษาเป็นความสามารถทางวิชาการตามหลักสูตรได้

10. สนับสนุนให้อาจารย์บูรณาการกิจกรรมวิชาการกับกิจกรรมนักศึกษาเข้ากับกิจกรรมการเรียนการสอน

สำหรับหลักสูตรในหมวดการศึกษาทั่วไป ที่ให้มีรายวิชาที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมพัฒนา นักศึกษานั้น เนื่องจากในแผนฉบับนี้ให้ความสำคัญกับประสบการณ์นอกชั้นเรียน ซึ่งนักศึกษาจะได้รับจากการร่วมกิจกรรมนอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน ทั้งนี้เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จะสร้างให้นักศึกษามีความรู้คู่คุณธรรม (แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 หน้า 5) กล่าวว่า “สถาบันอุดมศึกษาผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีความเป็นผู้มี จิตสำนึกแบบผู้ประกอบการ มีความคิดและวิจารณญาณ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีวินัย มีความ รับผิดชอบ นำไปสู่การพัฒนาประเทศไทยได้”

กล่าวโดยรวมจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาใหม่ จึงต้องตระหนักถึงการให้ทักษะ ความรู้และประสบการณ์แก่นักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปเป็นพื้นฐานในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิตต่อไป

หลักการบริหารหลักสูตร

วิชัย วงษ์ใหญ่ กล่าวว่า การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการบริหารหลักสูตร สถานศึกษาอย่างชัดเจนและถูกต้องถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของชาติ โดยมีหลักและแนวคิดที่สำคัญ 9 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนงานหลักสูตร ในช่วงระยะเปลี่ยนผ่านของการปฏิรูปหลักสูตรการศึกษา ขึ้นพื้นฐาน ทุกโรงเรียนจะมีทั้งหลักสูตรใหม่และหลักสูตรเก่า หลักสำคัญในการบริหารหลักสูตร คือจะต้องทำให้ผู้เรียนสูญเสียประโยชน์น้อยที่สุด เพราะฉะนั้นจะต้องใช้เวลาในการเปลี่ยน หลักสูตรให้น้อยและสั้นที่สุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนที่ดี ต้องจัดระบบให้ดี มีข้อมูล ที่ชัดเจน และเตรียมทุกอย่างให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

2. การจัดระบบข้อมูลโรงเรียน นับเป็นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหาร หลักสูตร

3. เอกสารหลักสูตร จะต้องชี้แจงแนวการสอนอย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันสมัย เอกสาร ประกอบหลักสูตรและรายวิชาที่ละเอียดประณีต จะช่วยให้การบริหารหลักสูตรเป็นไปโดยง่าย สามารถติดตามการทำงานได้อย่างใกล้ชิดและเป็นขั้นเป็นตอน

4. คณาจารย์มีคุณภาพ เข้าใจหลักสูตรอย่างดี เมื่อครูเป็นผู้เขียนหลักสูตรเองแล้ว ย่อมจะทำให้การศึกษาทำความเข้าใจหลักสูตรเป็นไปโดยง่าย สามารถปรับประยุกต์ให้เหมาะสม กับสภาพที่เป็นจริงในห้องเรียนได้

5. ผู้เรียนมีความพร้อมด้านความรู้พื้นฐานและคุณธรรม ทั้งด้านวิชาการ คุณธรรม จริยธรรม สถานศึกษาจะต้องจัดเตรียมระบบข้อมูลรายบุคคลของผู้เรียน โดยครูผู้สอนทุกคนมีส่วนร่วมพัฒนาผู้เรียนทุก ๆ ด้าน

6. มีทรัพยากรสนับสนุนที่ดีและเพียงพอ การบริหารการศึกษาในอนาคตอันใกล้เป็นการกระจายอำนาจในหลาย ๆ ด้าน ท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรในการเรียนการสอน ซึ่งครอบคลุมทั้งเรื่องงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล แหล่งเรียนรู้ และสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน การระดมทรัพยากรจะต้องกระทำอย่างหลากหลายและกว้างขวางขึ้น

7. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาและมีประสิทธิภาพ ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน จุดเน้นอีกเรื่องหนึ่งคือ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน จะมีสอดแทรกอยู่เป็นระยะ ๆ ตลอดเวลา บทบาทในเรื่องนี้ไม่ใช่ภาระหน้าที่ของครูคนใดคนหนึ่ง แต่ครูทุกคนจะมีบทบาทเป็นครูที่ปรึกษาหรือครูแนะแนวได้ โดยเฉพาะครูที่อยู่ใกล้ชิดเด็ก

8. มีบรรยากาศทางวิชาการที่เอื้อต่อการแสวงหาความรู้ ทุกจุดทุกมุมของโรงเรียนและชุมชนเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ไม่ใช่จะต้องเรียนจากตำราอย่างเดียว หากครูเข้าใจก็จะสามารถดึงประสบการณ์ของผู้เรียนเข้ามาสู่กระบวนการเรียนรู้ได้ การสร้างบรรยากาศทางวิชาการเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องอาศัยความเอาใจใส่อย่างสูงจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น การจัดแสดงนิทรรศการหรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในโรงเรียน หากทำให้เป็นปัจจุบันและให้เด็กมีส่วนร่วมในการทำ ก็จะเป็นกิจกรรมและแหล่งเรียนรู้ที่ใกล้ตัวเด็ก ได้อีกแหล่งหนึ่ง เช่น นำผลงานของเด็กที่ดีเด่นมาแสดงทั้งด้านศิลปะ หรือในโรงอาหาร คิดป๊ายให้เด็กได้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับโภชนาการ เป็นต้น

9. มีระบบการติดตามประเมินผล คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรายวิชาจะต้องมาพูดคุยกันในแต่ละภาคการศึกษา และทุกสิ้นปีการศึกษา คณะกรรมการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาก็จะต้องจัดการประเมินผล คุุภาพรวม และเขียนรายงานออกมา เป็นการประเมินภายในไปในตัว เป็นการทำงานที่ผลการปฏิรูปการเรียนการสอนจะไปสู่ตัวผู้เรียน โดยตรง และควรเน้นการประเมินตามสภาพจริง

ระบบบริหารจัดการหลักสูตรที่ดีจึงต้องเป็นระบบที่มีคุณธรรม อันเป็นคุณสมบัติที่ดีทางจิตใจมีความรับผิดชอบต่อการจัดการเรียนการสอนให้ดีที่สุด เมื่อนำไปประพฤติปฏิบัติจริง ถือได้ว่ามีจริยธรรม มีการควบคุมกายวาจา อันเป็นศีลธรรมของผู้สอน ทำให้เกิดความชอบธรรมในการจัดการเรียนการสอน และทุกคนทุกฝ่ายจะต้องมีความสมานฉันท์ ช่วยกันทำงานเพื่อพัฒนาผู้เรียน เติบโตผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน เมื่อประกอบกับโรงเรียนมีโครงสร้างและทำงานอย่างมีคุณภาพ ก็จะทำให้โรงเรียนเป็นระบบที่มีปัญญาเป็นพื้นฐานสามารถเรียนรู้และปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง

วิธีการสอนในระดับอุดมศึกษา

สำหรับวิธีการสอนในระดับอุดมศึกษานั้น ผู้สอนจะทำการสอนได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจในหลักจิตวิทยาต่าง ๆ มากทีเดียว ซึ่ง เสริมศรี ไชยศรี (2539, หน้า 27-28) กล่าวในหลักจิตวิทยาทั่วไปที่ใช้ในการสอน 12 ประการ ไว้ดังนี้

1. ผู้เรียนมีความแตกต่างระหว่างบุคคลในหลายด้าน แม้ว่าจะจัดกลุ่มคล้าย กลุ่มที่ผู้เรียนมีความสามารถระดับเดียวกัน (**homogeneous grouping**) แล้วก็ตาม ผู้เรียนมีพื้นฐานต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเข้าใจ ทักษะ ความรู้สึก เจตคติและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

2. ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (**self concept**) และเกี่ยวกับครูของผู้เรียน มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนการสอน

3. การเรียนรู้ อาจหมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งก็คือ ผลผลิตของประสบการณ์การเรียนรู้

4. การเรียนรู้จำเป็นต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง

5. ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีในสิ่งที่ยอมรับว่ามีประโยชน์หรือมีความหมาย

6. การเรียนรู้จะดีขึ้นเมื่อผู้เรียนรับผิดชอบการเรียนของตน

7. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมและทางกายภาพ

8. การเรียนรู้ที่ถูกต้องซึ่งมักเกิดขึ้นในสถานการณ์การเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้มีการประยุกต์การเรียนรู้ ในสถานการณ์ที่เหมือนจริงมากที่สุด

9. ผู้เรียนจะมีแรงจูงใจอยากเรียน ถ้าสามารถโยงสิ่งที่เรียนใหม่กับความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมได้

10. ผู้เรียนจะเกิดแรงจูงใจ ถ้ามีประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จอยู่เสมอ

11. ผู้เรียนมักเกิดแรงจูงใจอยากเรียนถ้ารู้สึกว่าครูยอมรับ

12. ผู้เรียนเกิดความต้องการเรียนมากขึ้น ถ้าเข้าใจและยอมรับจุดมุ่งหมายของการเรียน

นอกจากผู้สอนต้องใช้หลักจิตวิทยาในการสอนแล้ว ผู้สอนยังต้องรู้จักพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพ ความรู้ด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ รวมทั้งเทคนิควิธีต่าง ๆ ซึ่ง เสริมสร ไชยสร (2539 หน้า 2) กล่าวถึง บทบาทครู ไว้ว่า

ครูมีบทบาททำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ คือ มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความรู้สึกนึกคิดใหม่หรือดีขึ้น มากขึ้น หรือเหมาะสมขึ้น ครูจะต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะสอนและกรรมวิธีในการสอนเป็นอย่างดี ครูดีนั้น ไม่ใช่จะมีแต่เพียงความรู้และทักษะเพื่อการสอนเท่านั้น แต่จะต้องมีความอดทนอย่างพอประมาณทีเดียว ผลงานของครูที่บังเกิดเป็นผลดีแก่ตัวลูกศิษย์ เป็นสิ่งที่ทำให้ครูผู้มีวิญญานครูมีความสุขที่สุด เพราะครูที่ดีมิใช่แต่รักวิชาความรู้ของตนเองเท่านั้น ความสำเร็จของครูมิใช่อยู่ที่การรู้มาก รู้ดี รู้สูง แต่อยู่ที่ความสามารถในการสอนความรู้ต่าง ๆ ให้ผู้เรียนรู้และเข้าใจมากกว่าครูสอนคน ดังนั้น งานรับผิดชอบที่ยิ่งใหญ่ของครู จึงอยู่ที่ตัวลูกศิษย์และการเรียนของเขา ผู้เรียนเองอาจจำเนื้อหาวิชาหรือกระบวนการวิชาที่ครูสอนไม่ได้แต่สิ่งที่ผู้เรียนจำได้ก็คือ ครูและความเป็นครูของครูนั่นเอง การที่ครูสอนอบรมเยาวชนนั้นนับเป็นงานที่ยิ่งใหญ่ที่ครูพึงทำได้

เพื่อสังคมมนุษย์ ผู้ที่เป็นครูจึงควรเชื่อและนับถือตนเอง เชื่อในคุณค่าของสิ่งที่ครูกำลังพยายามทำให้สำเร็จ สิ่งนั้น ได้แก่ สอนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้อันจะทำให้ผู้นั้นปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับสภาพการณ์ทั้งหลายทั้งปวง

แนวคิดในการออกแบบการสอน

Keller (1983) ศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบเกมที่ช่วยในการเรียนการสอนเขาได้เสนอกลยุทธ์ในการออกแบบการสอนที่ดี ว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอนง่าย ๆ คือ

1. การเร้าความสนใจ (**arousing interest**)
2. การสร้างความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหากับเนื้อหา และเนื้อหากับประสบการณ์ (**creating relevance**)
3. การสร้างความหวังที่จะสำเร็จ หรือสร้างแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้น
4. การสร้างความพอใจด้วยการให้รางวัลที่ถูกต้องแก่ผู้เรียน (**production satisfaction through intrinsic/extrinsic rewards**)

ส่วน **Gagne** เสนอหลักการ **9 event of instruction** หรือกระบวนการสอน 9 ขั้น ที่เน้นกระบวนการทางสติปัญญาเป็นหลัก

กระบวนการ 9 ขั้นตอนดังกล่าว ได้แก่

1. เป็นการกระตุ้นความสนใจ ด้วยการสร้างแรงจูงใจ เป็นการอุ้มนเครื่องผู้เรียนเพื่อที่จะทำให้เขาอมรับสิ่งที่เราจะสอนต่อไป อาจเริ่มด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน และสร้างแรงจูงใจให้เรียน ผู้สอนควรจะทำให้ผู้เรียนเกิดความท้าทาย (**challenge**) เกิดจากกิจกรรมที่มีผลลัพธ์ไม่อาจคาดเดาได้ทำได้โดยการจัดระดับความสำเร็จไว้หลาย ๆ ขั้น ทำอะไรที่สัมพันธ์บ้าง ฯลฯ ความใฝ่ฝัน (**fantasy**) ก็คือ สิ่งที่ผู้เรียนเพิ่มเติม หรือฝันว่าอยากจะมี อยากจะเป็น อย่าลืมว่าผู้ใหญ่ชอบฝันแต่ควรเป็นฝันที่ไม่เกินจริง ความอยากรู้อยากเห็น (**curiosity**) ต่อมความอยากรู้อยากเห็นจะถูกกระตุ้น เมื่อเขาเชื่อว่าความรู้ที่ตนมีอยู่ยังไม่สมบูรณ์พอ ยังกระพร่องกระแพร่ง
2. แจ้งวัตถุประสงค์การเรียนรู้ บอกผู้เรียนให้ชัดเจนว่าพวกเขาควรจะสามารถทำอะไรได้บ้างหลังจากเรียนจบแล้ว ตรงกับที่เขาคาดหวังไว้หรือไม่
3. โยงความรู้ใหม่กับความรู้เดิม กระตุ้นให้ผู้เรียนนึกถึงประสบการณ์เก่า หรือสิ่งที่เรียนมาแล้ว อาจใช้วิธีถามนำ ใช้ภาพหรือบัตรคำกระตุ้นแล้วให้ผลัดกันเล่าประสบการณ์
4. เร้าให้สนใจเพื่อเข้าเนื้อหา อย่าลืมว่า ผู้ใหญ่ชอบเริ่มต้นเรียนจาก “ปัญหา” ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ดังนั้น ควรเลือกปัญหา โจทย์ หรือกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนด้วย
5. นำเสนอเนื้อหาการเรียน นำเสนอเนื้อหาบทเรียน ด้วยเทคนิควิธีต่าง ๆ แต่ก่อนตกลงใจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่ง ควรตอบคำถามต่อไปนี้ให้กระจ่างเสียก่อน ว่า

5.1 เทคนิควิธีนั้นจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุถึงขั้นใด ความรู้/ทักษะ/ทัศนคติ ตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่

5.2 วิธีการนั้นสอดคล้อง ใช้ได้กับเนื้อหาที่จะสอนหรือไม่

5.3 เป็นเทคนิคที่ง่าย สั้น ทำให้ผู้เรียนสำเร็จวิชาได้เร็วที่สุดหรือไม่

5.4 จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนกระตือรือร้นที่จะเรียนได้มากพอหรือไม่

5.5 เหมาะกับ เพศ วัย พื้นความรู้ของกลุ่มผู้เรียนหรือไม่

6 กระตุ้นการเรียนรู้ ควรสอนทีละประเด็นเล็ก ๆ แล้วกระตุ้นให้ผู้เรียนตอบสนองบ่อย ๆ สรุปเป็นระยะเพื่อเพิ่มความจำ ถ้าจะให้ดีจัดให้ผู้เรียนได้พักยืดเส้นยืดสายเล็ก ๆ เป็นพัก ๆ สัก 1-2 นาที ถ้าเป็นการบรรยาย ควรจัดให้พักทุก ๆ 45-60 นาที ถ้ามีกิจกรรมเคลื่อนไหว ควรพักทุก 60-90 นาที

7. ให้คำแนะนำ ชี้ทางพัฒนา สืบเนื่องจากข้อที่แล้ว เมื่อเรากระตุ้นให้เขาตอบสนองแล้ว เราก็ให้ผลป้อนกลับด้วย อย่าลืม เวลาชม ให้ชมอย่างเปิดเผย หรือแจ่มแจ้ง หากจะติ ตักเตือน ให้ทำเป็นการส่วนตัว แต่ทั้งนี้ไม่ว่าจะชมหรือติควรทำอย่างจริงจัง

8 ประเมินความก้าวหน้าในการเรียนรู้ เพื่อให้รู้ว่าเขาจำสิ่งที่เรียนได้หรือไม่เข้าใจที่เราพูดหรือไม่

9 กระตุ้นให้จดจำและแสดงให้เห็นว่ารู้ เป็นอย่างยิ่งที่จะเพิ่มความจำของผู้เรียน ด้วยการกระตุ้นให้โยงสิ่งที่เรียนไปสู่เหตุการณ์อื่น ๆ ด้วย โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม ให้นำเสนอแนวการนำไปใช้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการสอน

การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งช่วยในการตัดสินคุณค่า (Value judgment) ของสิ่งต่าง ๆ ตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยทั่วไปการประเมินต้องอาศัยข้อมูลจากการวัดที่เป็นปรนัย มีความเที่ยงตรง แต่บางครั้งการประเมินต้องอาศัยการสังเกต สรุปรายชื่อข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งนั้น การประเมินมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ (สุดเขต แจ่มกระจ่าง และภาณุวัฒน์ สุริยฉัตร)

1. ข้อมูลจากการวัด
2. การตีความหมาย
3. การกำหนดคุณค่าตามเกณฑ์มาตรฐาน

เมื่อการประเมินเป็นกลไกสำหรับตรวจสอบคุณภาพแล้ว เกณฑ์เพื่อการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาเพื่อนำมาใช้สำหรับ

พิจารณาในกระบวนการประเมินดังกล่าว แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพของการประเมินต้องอิงกระบวนการประเมินที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. เป้าหมายหรือความต้องการของการประเมิน ซึ่งในส่วนนี้จะนำไปสู่คำถามของการประเมินว่า สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงและมากน้อยเพียงใดจากสารสนเทศที่ได้รับ

2. วิธีการประเมิน ซึ่งพิจารณาได้จากวิธีการวัดผล ตลอดจนเครื่องมือการเก็บข้อมูล สถิติ การวิเคราะห์การติดตามภาคสนามและกลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูล ฯลฯ โดยพิจารณาว่ากระบวนการประเมินนั้น สามารถทำให้บรรลุผลการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องตรงตามสภาพ รวมทั้งเหมาะสมกับบริบทและสภาพทั่วไปของโครงการได้มากน้อยเพียงใด

3. ผลการประเมิน มีประโยชน์ในการนำไปใช้ให้ความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญและคุณธรรมของผู้ประเมินตามที่มุ่งหวังไว้หรือไม่และเพราะเหตุใด

การประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation)

การประเมินการสอนเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าของการสอนตามมาตรฐานที่แต่ละสถานศึกษากำหนด การประเมินการสอนจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากการวัดอย่างเป็นทางการ เช่น การสังเกตโดยตรงและจดบันทึกอย่างเป็นระบบ เป็นต้น และหรือข้อมูลที่ไม่ได้มาจากการวัด เช่น การสังเกตอย่างไม่เป็นทางการ การสอบถามจากผู้อื่น เป็นต้น ข้อมูลจากแหล่งดังกล่าวถูกนำไปใช้เปรียบเทียบกับมาตรฐานเพื่อตัดสินคุณค่าของการสอน

การประเมินการสอนที่ดีนั้นควรที่จะเริ่มต้นตั้งแต่วันแรกที่ได้ทำการเรียนการสอน โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนนักศึกษาเป็นประจำหรือแม้กระทั่งการให้นักเรียนนักศึกษาทำแบบฝึกหัด สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลเชิงอ้อมที่ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ได้ ดังนั้นประเภทของการประเมินการสอนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินช่วงต้น - เป็นการประเมินที่จะกระทำในช่วง 2-3 สัปดาห์แรกของการเรียนการสอน โดยอาจารย์จะให้นักเรียนนักศึกษาเขียนสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในชั้นเรียน และสิ่งที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นในชั้นเรียนให้กับอาจารย์ผู้สอน โดยข้อมูลที่อาจารย์ได้ไม่สามารถที่จะนำไปปรับปรุงกระบวนการวิธีการสอนในชั้นให้ดีขึ้นต่อไป

2. การประเมินตอนท้าย - เป็นการประเมินในครั้งสุดท้ายหลังจากที่อาจารย์ได้สอนเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยจะเป็นการประมวลถึงจุดเด่นและจุดที่อาจารย์ควรปรับปรุงเพื่อให้อาจารย์นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการสอนในครั้งต่อไป

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษามีผู้เขียนได้ทำการศึกษา โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสารวิชาการและเว็บไซต์ทั้งในและต่างประเทศ
2. ศึกษาฐานพร้อมทั้งขอเอกสารจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศ
3. สัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าธนบุรี

แนวทางการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา

จากสถานการณ์การประเมินการสอนในปัจจุบันที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พบว่ามีปัจจัยที่ทำให้การประเมินไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอยู่ 3 ปัจจัยหลัก ๆ คือ ปัจจัยด้านนักศึกษาที่ไม่ให้ความสนใจและตั้งใจทำแบบประเมินการสอน ปัจจัยด้านเกณฑ์มาตรฐานของสถานศึกษารวมถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ และปัจจัยด้านสุดท้ายคือรูปแบบคำถามของแบบประเมินที่ไม่สามารถครอบคลุมกับลักษณะและธรรมชาติของแต่ละวิชาได้ทั้งหมด

ดังนั้นในการศึกษาเรื่องแนวทางการประเมินการสอนของอาจารย์โดยนักศึกษา จึงได้แบ่งแนวทางการศึกษาออกเป็น 2 ด้าน โดยด้านแรกจะศึกษาถึงระบบโดยรวมของการประเมินการสอน เพื่อที่จะตอบปัญหาเรื่องความไม่สนใจและตั้งใจในการทำแบบประเมินของนักศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานรวมถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ ส่วนด้านที่สองจะศึกษาถึงรูปแบบคำถามของแบบประเมินการสอน เพื่อตอบปัญหาเรื่องรูปแบบคำถามของแบบประเมินที่ไม่สามารถครอบคลุมกับลักษณะและธรรมชาติของแต่ละวิชาได้ทั้งหมด

ความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษา

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความเห็นว่า กิจกรรมนักศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้การสนับสนุนให้นักศึกษาได้จัดกิจกรรมนักศึกษาขึ้น กิจกรรมนักศึกษามีบทบาทอย่างกว้างขวาง ในการที่จะช่วยให้สถาบันอุดมศึกษาได้บรรลุวัตถุประสงค์ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2531, หน้า 102) กล่าวว่า กิจกรรมนักศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญ เพราะช่วยให้ นักศึกษาเจริญงอกงามเป็นคน โดยสมบูรณ์ และสอดคล้องกับวิจิตร ศรี สะ อำน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2533, หน้า 9) ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยบรรยายพิเศษในการประชุมสัมมนาผู้บริหารกิจการนักศึกษา วิชาการพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์และมีคุณค่าไม่น้อยไปกว่าการที่จะพัฒนาให้เป็นนักวิชาการหรือนักวิชาชีพที่เก่งกล้าสามารถ

สำเนาวิ ขจรศิลป์ และบุญเรียง ขจรศิลป์ (2520, หน้า 13-14) ซึ่งให้เห็นว่า กิจกรรมนักศึกษามีความสำคัญและจำเป็นมาก โดยได้สรุปความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษา ดังนี้

1. ความสำคัญต่อนักศึกษา

นักศึกษาโดยทั่วไปเป็นคนหนุ่มสาวที่มีพลังกำลังทั้งร่างกายและความคิดมีความอยากรู้อยากเห็น และเป็นผู้ที่มีความคาดหวังดีต่อสังคมด้วยใจอันบริสุทธิ์ กิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรจะช่วยตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี กิจกรรมนักศึกษาจึงมีความสำคัญต่อนักศึกษาดังต่อไปนี้

1.1 ช่วยพัฒนานักศึกษาในด้านสังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ

1.2 ช่วยให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

1.3 ช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสใช้พลังทางด้านร่างกาย ความคิดและการกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อสถาบันการศึกษาและต่อประเทศชาติ

2. ความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา

กิจกรรมนักศึกษาเป็นกระบวนการอันสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้พัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ การทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ในกระบวนการกิจกรรมนักศึกษาทำให้นักศึกษาเกิดความอบอุ่นและมีความเข้าใจอาจารย์และสถาบันอุดมศึกษาดียิ่งขึ้น กิจกรรมศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านบำเพ็ญประโยชน์ และด้านกีฬา มีส่วนสำคัญในการเผยแพร่ ชื่อเสียงและเกียรติคุณของสถาบันอุดมศึกษา

3. ความสำคัญต่อประเทศ

ในแต่ละปีนักศึกษาประมาณ 20,000 คน ได้ออกไปพัฒนาชนบทในถิ่นทุรกันดารยากไร้ ได้สร้างถาวรวัตถุหลายอย่าง เช่น โรงเรียน สะพาน ห้องสมุด ฝายน้ำล้น ถังเก็บน้ำฝน ห้องสุขา เป็นต้น นอกจากนี้ นักศึกษายังช่วยให้ประชาชนในชนบทเข้าใจการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม แขนงใหม่ การสาธารณสุขและการศึกษา เพื่อช่วยให้ชาวชนบทมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมของนักศึกษา มีบทบาทสำคัญในการทำนุบำรุง พัฒนาและเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติ กิจกรรมด้านกีฬา ช่วยทำให้นักศึกษาซึ่งเป็นเยาวชนของชาติมีร่างกายแข็งแรง ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาประเทศทางหนึ่ง กิจกรรมนักศึกษานับว่ามีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอันมาก

ในต่างประเทศมีนักการศึกษากล่าวถึงความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษาหลายคน เจคอบสัน (Jacobson, 1963, p. 272) สรุปว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในปัจจุบัน ได้แนวความคิดมาจากนักการศึกษาชื่อ จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ซึ่งให้ข้อคิดว่าการศึกษาคือ การรวบรวมประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่ นักศึกษา หมายถึง การที่นักศึกษาได้เรียนรู้และรับรู้สิ่งต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อม ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาจะต้องจัดสิ่งแวดล้อมที่มีคุณค่า

เหมาะสมแก่นักศึกษา เทเลอร์ (Taylor, 1949, pp 33-40) มีความเห็นว่า การศึกษาระดับอุดมศึกษา ก็คือ การพัฒนาคนในด้านวิชาการ สติปัญญา สังคม ศิลปะ และร่างกาย และได้กล่าวต่อไปว่า เราจะต้องสร้างบรรยากาศในสถาบันอุดมศึกษา ในด้านการเรียนการสอน การกีฬา ศิลปะ เพื่อให้ นักศึกษาได้

ประเภทของกิจกรรมนักศึกษา

กิจกรรมนักศึกษาที่จัดในสถาบันอุดมศึกษามีอย่างน้อยแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน โดย ยึดหลักและแนวทางการดำเนินการจัดกิจกรรมตามมติของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ซึ่งได้เสนอแนะให้แต่ละสถาบันสนับสนุน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามความสนใจของ นักศึกษาและการบำเพ็ญประโยชน์เป็นหลัก (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2522, ที่ ทม 0100/162-174) เพื่อให้การจัดกิจกรรมนักศึกษาเป็นไปในทางเดียวกัน ทบวงมหาวิทยาลัย (2521, หน้า 40) ได้ กำหนดประเภทและขอบเขตการจัดกิจกรรมนักศึกษาในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ

1. ด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมที่จัดขึ้นควรมีขอบเขต ดังนี้
 - 1.1 เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ และรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม
 - 1.2 เพื่อสนับสนุนนักศึกษาให้สนใจและมีโอกาสศึกษาเพื่อให้เกิดความชำนาญและมีสุนทรียภาพในศิลปะด้านต่าง ๆ อันไม่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดีงาม
2. ด้านกีฬา กิจกรรมที่จัดขึ้นควรมีขอบเขต ดังนี้
 - 21 ส่งเสริมให้นักศึกษาเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพอนามัย และพัฒนาบุคลิกภาพ
 - 22 ส่งเสริมความสัมพันธ์ฉันมิตรความมีน้ำใจนักกีฬาทั้งผู้เล่นและผู้ชม
 - 23 เพื่อเผยแพร่ความเข้าใจเกี่ยวกับกีฬา
 - 24 เพื่อยกมาตรฐานกีฬาให้สูงขึ้น
 - 25 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะด้านกีฬา
3. ด้านวิชาการ กิจกรรมในด้านนี้ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ด้านวิชาการ อันควรได้รับการส่งเสริมให้มีอิสระในด้านความคิดแต่ต้องอยู่ในขอบเขต โดยมีความสมดุล
4. ด้านบำเพ็ญประโยชน์ การจัดกิจกรรมควรอยู่ในขอบเขต ดังนี้
 - 41 ให้นักศึกษาใช้เวลาว่างเพื่อพัฒนาตนเองให้พร้อมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม
 - 42 ให้นักศึกษามีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
 - 43 ปลูกฝังให้นักศึกษาตระหนักในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องมีต่อสังคมอันจะเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ
 - 44 ส่งเสริมให้มีการบำเพ็ญประโยชน์ต่อหมู่คณะและประเทศชาติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองนโยบายและแผน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2551 พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.8) ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 48.5) เป็นส่วนใหญ่ โดยศึกษาในภาคปกติ (ร้อยละ 98.2) และส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 44.0) รองลงไปคือ คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 29.7) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 7.5) โดยกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.5) รองลงไปคือ สาขาวิชาการจัดการทั่วไปและสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (แขนงคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) (ร้อยละ 31.1) และสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (แขนงการบัญชี) (ร้อยละ 24.4) ตามลำดับ

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านการประเมินผลการเรียนและด้านการเรียนการสอน ส่วนด้านปัจจัยด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนและด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. นักศึกษาระดับปริญญาตรีเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติและภาคพิเศษมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาไม่แตกต่างกัน

6. นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจแตกต่างกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. นักศึกษาระดับปริญญาตรีเสนอให้แนะมีการปรับปรุงห้องเรียนให้ทันสมัยและสะอาดมากกว่านี้ ควรปรับลดค่าเล่าเรียนลงและควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับการเรียนการสอนของนักศึกษา

สุรสิงห์ แสงโสด (2545) ได้ศึกษาคุณภาพผลผลิตการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพผลผลิตจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับดี ซึ่งหากจำแนกเป็นแต่ละด้านพบว่าคุณภาพผลผลิตการจัดการศึกษาทางด้าน

ความสามารถทางเชาว์ปัญญา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพผลผลิตการศึกษาทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ และความฉลาดทางคุณธรรมนั้นอยู่ในระดับดี ด้านความสามารถทางเชาว์ปัญญา พบว่า การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ การใฝ่รู้ การรู้จักไตร่ตรองด้วยเหตุผล ประสิทธิภาพในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความรอบคอบ และการเห็นการณ์ไกลตามลำดับ โดยทุกข้อมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความฉลาดทางอารมณ์นั้น พบว่า มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความมีใจกว้าง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งรอบข้าง ซึ่งทุกตัวมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ส่วนการรู้จักตัวเอง และความมั่นคงทางอารมณ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความฉลาดทางคุณธรรมนั้น ความซื่อสัตย์สุจริตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่การมีความรับผิดชอบซึ่งอยู่ในระดับดี ส่วนการมีความยุติธรรมและการเสียสละเพื่อส่วนรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตการจัดการศึกษา จำแนกตามคุณภาพผลผลิตการจัดการศึกษาในแต่ละด้านพบว่า ทางด้านเชาว์ปัญญา ตัวแปรที่ส่งผลทางบวก ได้แก่ รายได้ของบิดามารดาหรือผู้ปกครองต่อเดือน การใช้สื่อ อุปกรณ์ที่เหมาะสมและมีความทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน การเรียนแบบร่วมมือ และระดับการศึกษาของบิดา ส่วนตัวแปรที่ส่งผลทางลบ ได้แก่ การตรวจงานและส่งคืนให้นักศึกษาอย่างรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือนขณะเป็นนักศึกษา การเรียนแบบจำใจเรียนและการเรียนแบบพึ่งพา ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ตัวแปรที่ส่งผลทางบวก ได้แก่ เรียนแบบร่วมมือ การใช้สื่อ อุปกรณ์ที่เหมาะสมและมีความทันสมัยในการจัดการเรียนการสอนระดับการศึกษาของบิดา และการใช้ระบบสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) ส่วนตัวที่ส่งผลทางลบได้แก่ รายได้ของบิดามารดาหรือผู้ปกครองต่อเดือน ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือนระหว่างศึกษา การมีแนวการสอนประจำภาคเรียนแก่นักศึกษา และระดับการศึกษาของบิดา ส่วนตัวแปรที่ส่งผลทางลบได้แก่ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนสอน ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่อเดือนในระหว่างศึกษา ตรวจงานและส่งคืนให้นักศึกษาอย่างรวดเร็ว และรายได้ของบิดามารดาหรือผู้ปกครองต่อเดือน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านการประเมินผลการเรียน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา และด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ทั้ง 7 คณะ ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 โดยดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 8,108 คน และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 924 คน รวมเป็น 9,032 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ไม่นับรวมนักศึกษาที่เรียนนอกที่ตั้ง กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของ R.V.Krejcie และ D.W.morgan ความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางกลุ่มตัวอย่างสำหรับประเมิน

ระดับการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ระดับปริญญาตรี	8,108	344
2. ระดับบัณฑิตศึกษา	924	39
รวม	9,032	383

ตารางกลุ่มตัวอย่างสำหรับประเมินความพึงพอใจของคณะ สำนักและสถาบัน

ระดับการศึกษา/คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ระดับปริญญาตรี	8,108	344
1.1 คณะครุศาสตร์	613	26
1.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	808	34
1.3 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	513	22
1.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	414	18
1.5 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	799	33
1.6 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2,757	117
1.7 คณะวิทยาการจัดการ	2,204	94
2. ระดับบัณฑิตศึกษา	924	39
2.1 คณะครุศาสตร์	354	15
2.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-
2.3 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	110	4
2.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	7	1
2.5 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	42	2
2.6 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	357	15
2.7 คณะวิทยาการจัดการ	54	2

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ตัวแทนสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (**Accidental Random Sample**) โดยเลือกประชากรที่ผ่านมา ณ จุดที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีทั้งหมด 5 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของ
นักศึกษา ซึ่งมีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
สำหรับสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ ด้านการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการเรียน
และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 26 ข้อ

ชุดที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของ
นักศึกษา ซึ่งมีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
สำหรับสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2552 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 21 ข้อ

ชุดที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของ
นักศึกษา ซึ่งมีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
สำหรับสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การให้บริการ และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 17 ข้อ

ชุดที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของ
นักศึกษา ซึ่งมีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ
สำหรับสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ

และงานทะเบียน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 18 ข้อ

ชุดที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552 แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ซึ่งมีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 16 ข้อ

โดยมีเกณฑ์พิจารณาแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามให้นักศึกษา ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2552 โดยแบ่งการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 383 คน

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 344 คน

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 344 คน

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 344 คน

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 344 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50- 5.00	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50- 4.49	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50- 3.49	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50- 2.49	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00- 1.49	หมายความว่า	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี นำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552 ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงปรับปรุง ในการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามเพศ

คณะ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	9	6.6	32	13.0	41	10.7
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	4.4	13	5.3	19	5.0
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	2.9	30	12.1	34	8.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	23	16.9	3	1.2	26	6.8
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	12.5	18	7.3	35	9.1
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	52	38.2	80	32.4	132	34.5
7. คณะวิทยาการจัดการ	25	18.4	71	28.7	96	25.1
รวม	136	100.0	247	100.0	383	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.1 และคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.7

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.4 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 28.7 และคณะครุศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา

คณะ	ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		ภาค บัณฑิตศึกษา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	21	6.8	5	14.7	15	38.5	41	10.7
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	5.8	-	-	1	2.6	19	5.0
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	11.0	-	-	-	-	34	8.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	20	6.5	2	5.9	4	10.3	26	6.8
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	9.4	4	11.8	2	5.1	35	9.1
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	104	33.5	13	38.2	15	38.5	132	34.5
7. คณะวิทยาการจัดการ	84	27.1	10	29.4	2	5.1	96	25.1
รวม	310	100.0	34	100.0	39	100.0	383	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงไปคือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.1 และคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

นักศึกษภาคปกติ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงไปคือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

นักศึกษภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงไปคือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 29.4 และคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

นักศึกษภาคบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะครุศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.5 เท่ากัน รองลงไปคือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 10.3 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 5.1 เท่ากัน ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านหลักสูตร	3.96	.494	มาก	79.2
ด้านการเรียนการสอน	3.88	.539	มาก	77.6
ด้านอาจารย์	3.99	.482	มาก	79.8
ด้านการประเมินผลการเรียน	3.87	.514	มาก	77.4
ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	3.76	.687	มาก	75.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	.440	มาก	77.8

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.99$) รองลงไป คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี ด้านหลักสูตร

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสอดคล้องของรายวิชาที่เปิดสอนกับ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.14	.713	มาก	82.8
2. รายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน	3.92	.589	มาก	78.4
3. ความทันสมัยของหลักสูตรการศึกษา	3.99	.770	มาก	79.8
4. ความสอดคล้องของหลักสูตรการศึกษา กับความต้องการของสังคม	3.79	.681	มาก	75.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	.494	มาก	79.2

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านหลักสูตร พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ **3.96** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความสอดคล้องของรายวิชาที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.14$) รองลงไป คือ ความทันสมัยของหลักสูตรการศึกษา ($\bar{X}=3.99$) และรายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ($\bar{X}=3.92$)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี ด้านการเรียนการสอน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. การจัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.95	.764	มาก	79.0
2. การใช้สื่อวัตกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย	3.78	.755	มาก	75.6
3. หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการ ของผู้เรียน	3.89	.733	มาก	77.8
4. หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลา ที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด	3.90	.690	มาก	78.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	.539	มาก	77.6

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี ด้านการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ **3.88** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
($\bar{X}=3.95$) รองลงไป คือ หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะ
สามารถจบได้ตามกำหนด ($\bar{X}=3.90$) และหลักสูตรที่เรียน มีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของ
ผู้เรียน ($\bar{X}=3.89$)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบุรี ด้านอาจารย์

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอนของอาจารย์	4.06	.693	มาก	81.2
2. ความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากเนื้อหาวิชา ที่สอนของอาจารย์	4.00	.727	มาก	80.0
3. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์	3.89	.726	มาก	77.8
4. การตรงต่อเวลาของอาจารย์	3.86	.763	มาก	77.2
5. คุณวุฒิของอาจารย์	4.09	.670	มาก	81.8
6. วิทยุฒิของอาจารย์	4.02	.686	มาก	80.4
7. คุณธรรมและจริยธรรมของอาจารย์	4.01	.727	มาก	80.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	.482	มาก	79.8

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ คุณวุฒิของอาจารย์ ($\bar{X}=4.09$) รองลงไป คือ ความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอนของอาจารย์ ($\bar{X}=4.06$) และวิทยุฒิของอาจารย์ ($\bar{X}= 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาของข้อสอบ	3.92	.670	มาก	78.4
2. ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ	3.94	.732	มาก	78.8
3. ความชัดเจนของคำถามในข้อสอบ	3.80	.687	มาก	76.0
4. ความชัดเจนในระบบการประเมินผล	3.84	.725	มาก	76.8
5. ความน่าเชื่อถือในระบบการประเมินผล	3.86	.688	มาก	77.2
6. ความยุติธรรมในการตัดเกรด	3.83	.759	มาก	76.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	.514	มาก	77.4

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=3.94$) รองลงไป คือ ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=3.92$) และความน่าเชื่อถือในระบบการประเมินผล ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน	3.98	.916	มาก	79.6
2. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ	3.71	.805	มาก	74.2
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการอินเทอร์เน็ต	3.78	.913	มาก	75.6
4. ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน	3.75	.810	มาก	75.0
5. ความทันสมัยของอุปกรณ์กีฬา	3.60	.877	มาก	72.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	.687	มาก	75.2

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน ($\bar{X}=3.98$) รองลงไป คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.78$) และความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ($\bar{X}=3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามประเภทนักศึกษา

ความพึงพอใจ	ภาคปกติ			ภาค กศ.บป.			บัณฑิตศึกษา			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านหลักสูตร	3.96	.497	มาก	3.87	.453	มาก	4.05	.498	มาก	3.96	.494	มาก
ด้านการเรียนการสอน	3.88	.542	มาก	3.70	.604	มาก	3.98	.436	มาก	3.88	.539	มาก
ด้านอาจารย์	3.96	.468	มาก	3.94	.519	มาก	4.22	.510	มาก	3.99	.482	มาก
ด้านการประเมินผลการเรียน	3.85	.499	มาก	3.83	.629	มาก	4.00	.519	มาก	3.87	.514	มาก
ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	3.76	.683	มาก	3.58	.763	มาก	3.92	.619	มาก	3.76	.687	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	.443	มาก	3.80	.449	มาก	4.04	.374	มาก	3.89	.440	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยรวมนักศึกษา ภาคปกติ ภาค กศ.บป. และบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.99$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

ภาคปกติ มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรและด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.96$) เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.88$) และด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.85$) ตามลำดับ

ภาค กศ.บป. มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.94$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.87$) และ ด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

บัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.05$) และด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√
ด้านหลักสูตร	3.96	.520	มาก	4.21	.303	มาก	3.89	.461	มาก	4.16	.405	มาก
ด้านการเรียนการสอน	3.92	.554	มาก	4.14	.292	มาก	3.78	.547	มาก	3.89	.520	มาก
ด้านอาจารย์	4.04	.561	มาก	4.09	.207	มาก	3.90	.500	มาก	3.96	.452	มาก
ด้านการประเมินผลการเรียน	3.92	.564	มาก	4.07	.217	มาก	3.82	.491	มาก	3.85	.523	มาก
ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	3.81	.714	มาก	4.06	.485	มาก	3.71	.778	มาก	3.88	.709	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	.517	มาก	4.11	.211	มาก	3.82	.466	มาก	3.95	.384	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√	\bar{X}	S.D.	•»'–Ö'√
μđ ÖxÄē	3.97	.548	–'¢	3.88	.527	–'¢	3.99	.457	–'¢	3.96	.494	–'¢
μđ ¢'fjŋ ¢'fÄē	3.80	.720	–'¢	3.86	.538	–'¢	3.90	.492	–'¢	3.88	.539	–'¢
μđ œ©fê	4.03	.435	–'¢	3.96	.527	–'¢	4.01	.441	–'¢	3.99	.482	–'¢
μđ ¢'f f'†:Öc'fjŋ	3.89	.462	–'¢	3.80	.536	–'¢	3.90	.525	–'¢	3.87	.514	–'¢
μđ °œÄ' *Äj ¢'fjŋ ¢'fÄē	3.73	.680	–'¢	3.65	.735	–'¢	3.84	.580	–'¢	3.76	.687	–'¢
•đ†Äj»	3.88	.487	–'¢	3.83	.444	–'¢	3.93	.398	–'¢	3.89	.440	–'¢

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.99$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=4.04$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอนและด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.92$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.21$) รองลงมา คือ ด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.14$) และด้านอาจารย์ ($\bar{X}=4.09$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.90$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.89$) และด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.82$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.16$) รองลงมา คือ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=4.03$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.97$) และด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.96$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.88$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.86$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.99$) และด้านการเรียนการสอนและด้านการประเมินผลการเรียน ($\bar{X}=3.90$) เท่ากัน

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านหลักสูตร จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\
1. ความสอดคล้องของรายวิชา ที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ ของหลักสูตร	414	.654	มาก	468	.582	มากที่สุด	423	.740	มาก	438	.637	มาก
2. รายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับ ความต้องการของผู้เรียน	390	.538	มาก	415	.501	มาก	379	.538	มาก	411	.431	มาก
3. ความทันสมัยของหลักสูตร การศึกษา	392	.818	มาก	421	.854	มาก	376	.780	มาก	434	.689	มาก
4. ความสอดคล้องของหลักสูตร การศึกษากับความต้องการของสังคม	387	.780	มาก	378	.630	มาก	379	.591	มาก	380	.693	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	396	.520	มาก	421	.303	มาก	389	.461	มาก	416	.405	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความสอดคล้องของรายวิชา ที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ ของหลักสูตร	414	.772	มาก	394	.702	มาก	419	.690	มาก	414	.713	มาก
2. รายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับ ความต้องการของผู้เรียน	385	.692	มาก	389	.633	มาก	394	.568	มาก	392	.589	มาก
3. ความทันสมัยของหลักสูตร การศึกษา	397	.857	มาก	390	.756	มาก	408	.705	มาก	399	.770	มาก
4. ความสอดคล้องของหลักสูตร การศึกษากับความต้องการของสังคม	391	.817	มาก	378	.668	มาก	375	.648	มาก	379	.681	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	397	.548	มาก	388	.527	มาก	399	.457	มาก	396	.494	มาก

จากตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความสอดคล้องของรายวิชาที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.14$) ข้อ ๑ และ ข้อ ๑๖ ($\bar{X}=3.99$) ข้อ ๑๗ ($\bar{X}=3.92$) ข้อ ๑๘ ($\bar{X}=3.92$)

ข้อ ๑๑ $\bar{X}=3.96$

ข้อ ๑๒ $\bar{X}=3.96$ ข้อ ๑๓ $\bar{X}=3.96$ ข้อ ๑๔ $\bar{X}=3.96$ ข้อ ๑๕ $\bar{X}=3.96$ ข้อ ๑๖ $\bar{X}=3.96$ ข้อ ๑๗ $\bar{X}=3.99$ ข้อ ๑๘ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๑๙ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๐ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๑ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๒ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๓ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๔ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๕ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๖ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๗ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๘ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๒๙ $\bar{X}=3.92$ ข้อ ๓๐ $\bar{X}=3.92$

ข้อ ๓๑ $\bar{X}=4.21$

ข้อ ๓๒ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๓ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๔ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๕ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๖ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๗ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๘ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๓๙ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๐ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๑ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๒ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๓ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๔ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๕ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๖ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๗ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๘ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๔๙ $\bar{X}=4.21$ ข้อ ๕๐ $\bar{X}=4.21$

ข้อ ๕๑ $\bar{X}=3.89$

ข้อ ๕๒ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๓ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๔ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๕ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๖ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๗ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๘ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๕๙ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๐ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๑ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๒ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๓ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๔ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๕ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๖ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๗ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๘ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๖๙ $\bar{X}=3.89$ ข้อ ๗๐ $\bar{X}=3.89$

ข้อ ๗๑ $\bar{X}=4.16$

ข้อ ๗๒ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๓ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๔ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๕ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๖ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๗ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๘ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๗๙ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๐ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๑ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๒ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๓ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๔ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๕ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๖ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๗ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๘ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๘๙ $\bar{X}=4.16$ ข้อ ๙๐ $\bar{X}=4.16$

၎င်း၏ ဖြစ်ပေါ်မှုကို ဖော်ပြရန် $\bar{X} = 4.34$ | ဂရပ်ဖစ်ပုံကို ဖော်ပြရန် | $\bar{X} = 4.11$ | $\bar{X} = 4.11$. ဝတ် ဝတ်

၎င်း၏ $\lambda = 0$ ဖြစ်ပေါ်မှုကို ဖော်ပြရန် $\bar{X} = 3.97$ | ဂရပ်ဖစ်ပုံကို ဖော်ပြရန် | $\bar{X} = 3.97$ | $\bar{X} = 3.97$. ဝတ် ဝတ်

၎င်း၏ $\lambda = 1$ ဖြစ်ပေါ်မှုကို ဖော်ပြရန် $\bar{X} = 3.94$ | ဂရပ်ဖစ်ပုံကို ဖော်ပြရန် | $\bar{X} = 3.94$ | $\bar{X} = 3.94$. ဝတ် ဝတ်

၎င်း၏ $\lambda = 2$ ဖြစ်ပေါ်မှုကို ဖော်ပြရန် $\bar{X} = 4.19$ | ဂရပ်ဖစ်ပုံကို ဖော်ပြရန် | $\bar{X} = 4.19$ | $\bar{X} = 4.19$. ဝတ် ဝတ်

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘\
1. การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	407	.787	มาก	421	.713	มาก	385	.743	มาก	400	.848	มาก
2. การใช้สื่อนวัตกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย	375	.734	มาก	400	.745	มาก	379	.729	มาก	376	.951	มาก
3. หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการ	392	.787	มาก	426	.561	มาก	367	.878	มาก	388	.652	มาก
4. ค่าเล่าเรียนเหมาะสม	395	.630	มาก	410	.567	มาก	382	.626	มาก	392	.796	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	392	.554	มาก	414	.292	มาก	378	.547	มาก	389	.520	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.97	.890	มาก	3.81	.718	มาก	4.07	.743	มาก	3.95	.764	มาก
2. การใช้สื่อนวัตกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย	3.71	.925	มาก	3.81	.739	มาก	3.75	.680	มาก	3.78	.755	มาก
3. หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน	3.82	.984	มาก	3.89	.668	มาก	3.89	.672	มาก	3.89	.733	มาก
4. หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด	3.71	.788	มาก	3.91	.710	มาก	3.90	.666	มาก	3.90	.690	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	.720	มาก	3.86	.538	มาก	3.90	.492	มาก	3.88	.539	มาก

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการเรียนการสอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X}=3.95$)

ข้อ ๑๒

ข้อ ๑๓

ข้อ ๑๔

ข้อ ๑๕

ข้อ ๑๖

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö-‘√
1. ความรู้ความสามารถในรายวิชา ที่สอนของอาจารย์	407	.818	มาก	415	.602	มาก	382	.869	มาก	423	.651	มาก
2. ความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือ จากเนื้อหาวิชาที่สอนของอาจารย์	395	.773	มาก	426	.733	มาก	408	.792	มาก	392	.796	มาก
3. ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของอาจารย์	392	.877	มาก	405	.705	มาก	385	.609	มาก	376	.862	มาก
4. การตรงต่อเวลาของอาจารย์	395	.669	มาก	394	.621	มาก	364	.733	มาก	380	.849	มาก
5. คุณวุฒิของอาจารย์	419	.714	มาก	421	.630	มาก	400	.738	มาก	407	.627	มาก
6. วิทยุติของอาจารย์	414	.654	มาก	400	.577	มาก	397	.673	มาก	407	.744	มาก
7. คุณธรรมและจริยธรรมของอาจารย์	404	.739	มาก	405	.621	มาก	394	.776	มาก	388	.765	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	404	.561	มาก	409	.207	มาก	390	.500	มาก	396	.452	มาก

ความรู้ความสามารถในรายวิชา ที่สอนของอาจารย์	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความรู้ความสามารถในรายวิชา ที่สอนของอาจารย์	411	.676	มาก	402	.647	มาก	410	.656	มาก	406	.693	มาก
2. ความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือ จากเนื้อหาวิชาที่สอนของอาจารย์	417	.663	มาก	394	.702	มาก	396	.717	มาก	400	.727	มาก
3. ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ของอาจารย์	382	.746	มาก	388	.706	มาก	393	.693	มาก	389	.726	มาก
4. การตรงต่อเวลาของอาจารย์	391	.701	มาก	381	.839	มาก	395	.724	มาก	386	.763	มาก
5. คุณวุฒิของอาจารย์	417	.706	มาก	404	.663	มาก	409	.650	มาก	409	.670	มาก
6. วิทยวุฒิของอาจารย์	400	.685	มาก	401	.730	มาก	398	.656	มาก	402	.686	มาก
7. คุณธรรมและจริยธรรมของอาจารย์	402	.746	มาก	403	.692	มาก	402	.767	มาก	401	.727	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	403	.435	มาก	396	.527	มาก	401	.441	มาก	399	.482	มาก

จากตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ คุณวุฒิของอาจารย์ ($\bar{X}=4.09$) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.06$) วิธีการสอน ($\bar{X}=4.02$) . | |

ค่าเฉลี่ย = 4.09

ค่าเฉลี่ย = 4.04
ค่าเฉลี่ย = 4.19 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.14$) วิธีการสอน ($\bar{X}=4.07$) . | |

ค่าเฉลี่ย = 4.09
ค่าเฉลี่ย = 4.26 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.15$) . | |

ค่าเฉลี่ย = 3.90
ค่าเฉลี่ย = 4.08 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.00$) วิธีการสอน ($\bar{X}=3.97$) . | |

ค่าเฉลี่ย = 3.96
ค่าเฉลี่ย = 4.23 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=4.07$) วิธีการสอน ($\bar{X}=3.92$) . | |

ค่าเฉลี่ย = 4.03
ค่าเฉลี่ย = 4.17 วิธีการสอน ($\bar{X}=4.11$) วิธีการสอน ($\bar{X}=4.02$) . | |

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	SD	•»'–Ō'√	\bar{X}	SD	•»'–Ō'√	\bar{X}	SD	•»'–Ō'√	\bar{X}	SD	•»'–Ō'√
1. ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชา ของข้อสอบ	402	.651	มาก	426	.561	มาก	391	.668	มาก	407	.796	มาก
2. ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของ ข้อสอบ	395	.793	มาก	394	.621	มาก	385	.743	มาก	376	.710	มาก
3. ความชัดเจนของคำถามในข้อสอบ	380	.714	มาก	415	.602	มาก	364	.733	มาก	384	.784	มาก
4. ความชัดเจนในระบบการประเมินผล	402	.757	มาก	394	.621	มาก	385	.821	มาก	388	.711	มาก
5. ความน่าเชื่อถือในระบบ การประเมินผล	385	.654	มาก	415	.688	มาก	391	.570	มาก	384	.612	มาก
6. ความยุติธรรมในการตัดเกรด	387	.780	มาก	394	.524	มาก	379	.729	มาก	369	.735	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	392	.564	มาก	407	.217	มาก	382	.491	มาก	385	.523	มาก

จากตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านการประเมินผลการเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=3.94$)

ความชัดเจนในเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=3.92$)

ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาของข้อสอบและความชัดเจนในระบบการประเมินผล ($\bar{X}=4.02$) เท่ากัน รองลงมา คือ ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=3.95$) และความยุติธรรมในการตัดเกรด ($\bar{X}=3.87$)

ความเหมาะสมของวิธีการสอน ($\bar{X}=4.07$)

ความเหมาะสมของสื่อการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.26$) ความเหมาะสมของบรรยากาศในการเรียน ($\bar{X}=4.15$) ความเหมาะสมของเวลาในการเรียน ($\bar{X}=3.94$)

ความเหมาะสมของสถานที่เรียน ($\bar{X}=3.82$) ความเหมาะสมของระดับความยากของข้อสอบ ($\bar{X}=3.91$) ความเหมาะสมของวิธีการวัดผล ($\bar{X}=3.85$) ความเหมาะสมของวิธีการสอน ($\bar{X}=3.79$)

ความเหมาะสมของวิธีการวัดผล ($\bar{X}=3.85$) ความเหมาะสมของสื่อการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.07$) ความเหมาะสมของบรรยากาศในการเรียน ($\bar{X}=3.88$) ความเหมาะสมของเวลาในการเรียน ($\bar{X}=3.84$)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘√	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘√
1. ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน	404	.920	มาก	442	.837	มาก	388	.945	มาก	423	.862	มาก
2. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ	373	.775	มาก	400	.577	มาก	373	.931	มาก	373	.874	มาก
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการอินเทอร์เน็ต	385	.963	มาก	410	.875	มาก	373	.931	มาก	396	.111	มาก
4. ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน	370	.749	มาก	373	.733	มาก	361	.921	มาก	392	.688	มาก
5. ความทันสมัยของอุปกรณ์กีฬา	373	.922	มาก	405	.705	มาก	358	.891	มาก	357	1.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	381	.714	มาก	406	.465	มาก	371	.778	มาก	388	.709	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘⁄	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘⁄	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘⁄	\bar{X}	SD	•»‘-Ö‘⁄
1. •»‘-Π{A-NCo@~AΠ}.C/f/PE ,, ๑ ÖḡN	3.97	.890	-‘¢	3.76	.971	-‘¢	4.13	.802	-‘¢	3.98	.916	-‘¢
2. •»‘-Π{A-NCo@ c/f/ê ,, Öḡ@ o-2¢f	3.57	.814	-‘¢	3.68	.839	-‘¢	3.73	.743	-‘¢	3.71	.805	-‘¢
3. ๑ » ๑ ๑ o » ๑ o Δ ^๑ ¢f, Ö, fe for Π{A	3.71	.925	-‘¢	3.64	.925	-‘¢	3.87	.798	-‘¢	3.78	.913	-‘¢
4. •»‘-Π{A-NCo@~A c/f/ê ¢f/f c/fA¢	3.77	.807	-‘¢	3.69	.881	-‘¢	3.85	.739	-‘¢	3.75	.810	-‘¢
5. •»‘-Π{A-NCo@ c/f/êE • ๑ Π{A/f»	3.65	.838	-‘¢	3.46	.877	° ‘] ¢A’@	3.62	.743	-‘¢	3.60	.877	-‘¢
	3.73	.680	-‘¢	3.65	.735	-‘¢	3.84	.580	-‘¢	3.76	.687	-‘¢

จากตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน ($\bar{X}=3.98$)

ข้อ ๑๒

ข้อ ๑๓

ข้อ ๑๔

ข้อ ๑๕

ข้อ ๑๖

ข้อ ๑๗

ข้อ ๑๘

ข้อ ๑๙

ข้อ ๒๐

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ปีงบประมาณ 2552

21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามเพศ

คณะ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	12	11.3	14	5.9	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	2.8	15	6.3	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10	9.4	24	10.1	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	4.7	17	7.1	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	15.1	17	7.1	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	42.5	72	30.3	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	15	14.2	79	33.2	94	27.3
รวม	106	100.0	238	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 15.1 และคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 30.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา

คณะ	ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	20	67	6	133	26	76
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	60	-	-	18	52
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	11.4	-	-	34	99
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	50	7	156	22	64
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	28	94	5	11.1	33	96
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	102	341	15	333	117	340
7. คณะวิทยาการจัดการ	82	27.4	12	26.7	94	27.3
รวม	299	100.0	45	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 340 รองลงไปที่ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 99 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

นักศึกษาภาคปกติ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 341 รองลงไปที่ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.4 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

นักศึกษาภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 333 รองลงไปที่ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 26.7 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 156 ตามลำดับ

22 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	3.66	.596	มาก	73.2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.64	.521	มาก	72.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.52	.499	มาก	70.4
- ด้านอาคารสถานที่	3.50	.529	มาก	70.0
- ด้านสภาพแวดล้อม	3.53	.588	มาก	70.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	.454	มาก	71.6

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.52$)

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	3.69	.910	มาก	73.8
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการ ให้บริการ	3.54	.664	มาก	70.8
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ	3.56	.801	มาก	71.2
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.64	.701	มาก	72.8
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทาง เหมาะสมกับการให้บริการ	3.85	.765	มาก	77.0
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	.596	มาก	73.2

จากตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใจมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.69$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.64$)

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.67	.707	มาก	73.4
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.64	.769	มาก	72.8
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ที่ชัดเจน	3.60	.717	มาก	72.0
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม	3.66	.708	มาก	73.2
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน เกินไป	3.62	.733	มาก	72.4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	.521	มาก	72.8

จากตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.67$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.66$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.64$)

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
อาคารสถานที่				
1. ความเพียงพอของห้องเรียน	3.74	.710	มาก	74.8
2. ความสะอาดของห้องเรียน	3.64	.756	มาก	72.8
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.33	.891	ปานกลาง	66.6
4. ความเพียงพอของโรงอาหาร	3.43	.794	ปานกลาง	68.6
5. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.52	.811	มาก	70.4
6. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.43	.779	ปานกลาง	68.6
7. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการ	3.44	.780	ปานกลาง	68.8
รวม	3.50	.529	มาก	70.0
สภาพแวดล้อม				
1. การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน	3.75	.821	มาก	75.0
2. ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย	3.50	.691	มาก	70.0
3. การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา	3.44	.780	ปานกลาง	68.8
4. การจัดระบบการจราจรและป้ายจราจร	3.43	.721	ปานกลาง	68.6
รวม	3.53	.588	มาก	70.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	.499	มาก	70.4

จากตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}=3.53$) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.50$)

เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า

ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.74$) รองลงไป คือ ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.64$) และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.52$)

ส่วนข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.44$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของโรงอาหาร และมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.43$) เท่ากัน และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}=3.33$)

ด้านสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.75$) รองลงไป คือ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.50$)

ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.44$) รองลงมา คือ การจัดระบบการจราจรและป้ายจราจร ($\bar{X}=3.43$)

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.60	.689	มาก	3.91	.456	มาก	4.01	.488	มาก	3.70	.515	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.49	.679	ปานกลาง	3.78	.402	มาก	3.88	.394	มาก	3.66	.438	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.53	.531	มาก	3.71	.437	มาก	3.76	.451	มาก	3.57	.390	มาก
- ด้านอาคารสถานที่	3.45	.640	ปานกลาง	3.65	.416	มาก	3.73	.492	มาก	3.55	.350	มาก
- ด้านสภาพแวดล้อม	3.61	.557	มาก	3.76	.558	มาก	3.79	.497	มาก	3.59	.531	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54	.577	มาก	3.78	.386	มาก	3.85	.390	มาก	3.62	.395	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.73	.544	มาก	3.52	.516	มาก	3.62	.695	มาก	3.66	.596	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.68	.455	มาก	3.55	.483	มาก	3.65	.587	มาก	3.64	.521	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	.399	มาก	3.40	.456	ปานกลาง	3.47	.573	ปานกลาง	3.52	.499	มาก
- ด้านอาคารสถานที่	3.67	.369	มาก	3.42	.488	ปานกลาง	3.45	.623	ปานกลาง	3.50	.529	มาก
- ด้านสภาพแวดล้อม	3.68	.508	มาก	3.38	.552	ปานกลาง	3.50	.662	มาก	3.53	.588	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	.391	มาก	3.47	.399	ปานกลาง	3.55	.497	มาก	3.58	.454	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.52$)

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.53$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.49$)

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.91$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.88$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.76$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.73$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.68$) เท่ากัน ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.47** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.55$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.52$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.40$)

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.65$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.62$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.47$)

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร
ที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.76	.862	มาก	4.22	.878	มาก	4.38	.853	มาก	3.77	.869	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้และผู้และมีน้ำใจในการให้บริการ	3.50	.707	มาก	3.66	.485	มาก	3.79	.591	มาก	3.54	.509	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อนและเต็มใจในการให้บริการ	3.57	.902	มาก	4.00	.840	มาก	3.91	.830	มาก	3.72	.827	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.46	.859	ปานกลาง	3.72	.574	มาก	3.70	.629	มาก	3.68	.646	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ	3.73	.827	มาก	3.94	.802	มาก	4.29	.759	มาก	3.81	.795	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	.689	มาก	3.91	.456	มาก	4.01	.488	มาก	3.70	.515	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.75	.867	มาก	3.52	.846	มาก	3.51	.912	มาก	3.69	.910	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.66	.595	มาก	3.44	.622	ปานกลาง	3.53	.785	มาก	3.54	.664	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน และเต็มใจในการให้บริการ	3.84	.833	มาก	3.31	.638	ปานกลาง	3.52	.826	มาก	3.56	.801	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.69	.636	มาก	3.58	.672	มาก	3.70	.773	มาก	3.64	.701	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิก ลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.72	.910	มาก	3.78	.667	มาก	3.85	.761	มาก	3.85	.765	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	.544	มาก	3.52	.516	มาก	3.62	.695	มาก	3.66	.596	มาก

จากตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.69$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.73$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.46$)

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.94$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.38$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.29$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.91$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.77$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.73** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.84$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.75$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.52** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.58$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.52$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.44$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.31$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.62** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.70$) และเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็น ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว	3.46	.904	ปานกลาง	3.83	.618	มาก	3.82	.672	มาก	3.68	.646	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.38	.982	ปานกลาง	3.61	.777	มาก	4.02	.797	มาก	3.68	.838	มาก
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.53	.706	มาก	3.88	.900	มาก	3.94	.776	มาก	3.81	.795	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.65	.845	มาก	3.72	.574	มาก	3.82	.796	มาก	3.59	.590	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.42	.808	ปานกลาง	3.88	.832	มาก	3.82	.757	มาก	3.54	.595	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	.679	ปานกลาง	3.78	.402	มาก	3.88	.394	มาก	3.66	.438	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.63	.699	มาก	3.64	.688	มาก	3.70	.715	มาก	3.67	.707	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.63	.742	มาก	3.52	.651	มาก	3.72	.781	มาก	3.64	.769	มาก
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.66	.595	มาก	3.47	.664	ปานกลาง	3.52	.699	มาก	3.60	.717	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.75	.751	มาก	3.58	.684	มาก	3.69	.703	มาก	3.66	.708	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป	3.72	.719	มาก	3.54	.725	มาก	3.63	.716	มาก	3.62	.733	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.455	มาก	3.55	.483	มาก	3.65	.587	มาก	3.64	.521	มาก

จากตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.67$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.66$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.65$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.53$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.46$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.42$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.38$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจนและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.88$) เท่ากัน รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.83$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.02$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.94$) และการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.82$) เท่ากัน ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.66** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.68$) เท่ากัน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.68** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.72$) และ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.55** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.58$) และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.54$) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.47$)

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.65** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.70$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. อาคารสถานที่	3.45	.640	ปานกลาง	3.65	.416	มาก	3.73	.492	มาก	3.55	.350	มาก
2. สภาพแวดล้อม	3.61	.557	มาก	3.76	.558	มาก	3.79	.497	มาก	3.59	.531	มาก
รวม	3.53	.531	มาก	3.71	.437	มาก	3.76	.451	มาก	3.57	.390	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. อาคารสถานที่	3.67	.369	มาก	3.42	.488	ปานกลาง	3.45	.623	ปานกลาง	3.50	.529	มาก
2. สภาพแวดล้อม	3.68	.508	มาก	3.38	.552	ปานกลาง	3.50	.662	มาก	3.53	.588	มาก
รวม	3.68	.399	มาก	3.40	.456	ปานกลาง	3.47	.573	ปานกลาง	3.52	.499	มาก

ตารางที่ 25(ต่อ) (อาคารสถานที่)

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของห้องเรียน	3.69	.735	มาก	3.77	.548	มาก	3.79	.769	มาก	3.72	.702	มาก
2. ความสะอาดของห้องเรียน	3.73	.919	มาก	3.77	.878	มาก	3.88	.728	มาก	3.50	.597	มาก
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.19	.938	ปานกลาง	3.44	.855	ปานกลาง	3.55	.894	มาก	3.63	.789	มาก
4. ความเพียงพอของโรงอาหาร	3.34	.797	ปานกลาง	3.50	.785	มาก	3.79	.769	มาก	3.36	.492	ปานกลาง
5. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.69	1.04	มาก	3.83	.857	มาก	3.70	.871	มาก	3.54	.800	มาก
6. มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ	3.26	.666	ปานกลาง	3.72	.751	มาก	3.55	.823	มาก	3.77	.812	มาก
7. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.26	.919	ปานกลาง	3.55	.704	มาก	3.82	.716	มาก	3.31	.476	ปานกลาง
รวม	3.45	.640	ปานกลาง	3.65	.416	มาก	3.73	.492	มาก	3.55	.350	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ) (ด้านอาคารสถานที่)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของห้องเรียน	3.75	.708	มาก	3.64	.647	มาก	3.86	.784	มาก	3.74	.710	มาก
2. ความสะอาดของห้องเรียน	3.84	.755	มาก	3.41	.721	ปานกลาง	3.77	.705	มาก	3.64	.756	มาก
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.45	.564	ปานกลาง	3.29	.891	ปานกลาง	3.21	.982	ปานกลาง	3.33	.891	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของโรงอาหาร	3.72	.761	มาก	3.38	.763	ปานกลาง	3.27	.860	ปานกลาง	3.43	.794	ปานกลาง
5. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.66	.645	มาก	3.45	.663	ปานกลาง	3.39	.906	ปานกลาง	3.52	.811	มาก
6. มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ	3.48	.795	ปานกลาง	3.42	.647	ปานกลาง	3.27	.896	ปานกลาง	3.43	.779	ปานกลาง
7. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.81	.635	มาก	3.32	.752	ปานกลาง	3.37	.742	ปานกลาง	3.44	.780	ปานกลาง
รวม	3.67	.369	มาก	3.42	.488	ปานกลาง	3.45	.623	ปานกลาง	3.50	.529	มาก

ตารางที่ 25 (ต่อ) (ด้านสภาพแวดล้อม)

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน	3.88	.765	มาก	4.22	.878	มาก	4.14	.925	มาก	3.68	.779	มาก
2. ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย	3.65	.561	มาก	3.66	.685	มาก	3.52	.614	มาก	3.81	.732	มาก
3. การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา	3.46	.811	ปานกลาง	3.66	.840	มาก	3.88	.769	มาก	3.40	.666	ปานกลาง
4. การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร	3.46	.811	ปานกลาง	3.50	.707	มาก	3.61	.817	มาก	3.45	.595	ปานกลาง
รวม	3.61	.557	มาก	3.76	.558	มาก	3.79	.497	มาก	3.59	.531	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน	3.96	.847	มาก	3.55	.724	มาก	3.68	.819	มาก	3.75	.821	มาก
2. ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย	3.54	.616	มาก	3.36	.677	ปานกลาง	3.52	.758	มาก	3.50	.691	มาก
3. การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา	3.63	.699	มาก	3.28	.705	ปานกลาง	3.39	.845	ปานกลาง	3.44	.780	ปานกลาง
4. การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร	3.57	.613	มาก	3.35	.698	ปานกลาง	3.40	.752	ปานกลาง	3.43	.721	ปานกลาง
รวม	3.68	.508	มาก	3.38	.552	ปานกลาง	3.50	.662	มาก	3.53	.588	มาก

จากตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}=3.53$) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะด้านอาคารสถานที่ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.73$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องเรียนและสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.69$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของโรงอาหาร ($\bar{X}=3.34$) รองลงมา คือ มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอและมีกล้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.26$) เท่ากัน และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}=3.19$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.83$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องเรียนและความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.77$) เท่ากัน และมีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.72$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}=3.44$)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.88$) รองลงมา คือ มีกล้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) และความเพียงพอของห้องเรียนและความเพียงพอของโรงอาหาร ($\bar{X}=3.79$) เท่ากัน ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.72$) และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}=3.63$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของโรงอาหาร ($\bar{X}=3.36$) รองลงมา คือ มีกล้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.31$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.67** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.84$) รองลงมา คือ มีกล้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.81$) และความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.48$) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}=3.45$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.42** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.64$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.45$) รองลงมา คือ มีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.42$) และความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.41$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.45** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.77$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.39$) รองลงมา คือ มีกล้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.37$) และความเพียงพอของโรงอาหารและมีที่นั่งรอรับอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.27$) เท่ากัน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะด้านสภาพแวดล้อม พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.61** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.88$) รองลงมา คือ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.65$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา และ การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.46$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.76** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา คือ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย

และการจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.66$) เท่ากัน และการจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=4.14$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.88$) และการจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.61$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.45$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.40$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.96$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.63$) และการจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.36$) รองลงมา คือ การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.35$) และการจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.28$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.68$) รองลงมา คือ ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร ($\bar{X}=3.40$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.39$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ปีงบประมาณ 2552

31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

คณะ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	10	83	16	7.2	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10	83	8	36	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	5.8	27	121	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	19	15.7	3	1.3	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	14.0	16	7.2	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	40	33.1	77	34.5	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	18	14.9	76	34.1	94	27.3
รวม	121	100.0	223	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.7 และคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 34.1 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา

คณะ	ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	21	6.9	5	13.2	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	5.9	-	-	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	11.1	-	-	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	16	5.2	6	15.8	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	9.5	4	10.5	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	105	34.3	12	31.6	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	83	27.1	11	28.9	94	27.3
รวม	306	100.0	38	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

ภาคปกติ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 28.9 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.8ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	3.62	.726	มาก	72.4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.58	.675	มาก	71.6
ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา	3.51	.737	มาก	70.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	.634	มาก	71.4

จากตารางที่ 28 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.62$) รองลงไป คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$) และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	3.66	.963	มาก	73.2
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการ ให้บริการ	3.52	.774	มาก	70.4
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ	3.53	.971	มาก	70.6
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.56	.844	มาก	71.2
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทาง เหมาะสมกับการให้บริการ	3.84	.828	มาก	76.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	.726	มาก	72.4

จากตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.84$) รองลงไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.66$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.56$)

ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.56	.764	มาก	71.2
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.60	.890	มาก	72.0
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ที่ชัดเจน	3.56	.812	มาก	71.2
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม	3.64	.833	มาก	72.8
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน เกินไป	3.53	.807	มาก	70.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	.675	มาก	71.6

จากตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.64$) รองลงไป คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.60$) และการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.56$) เท่ากัน

ตารางที่ 31 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา	3.37	1.02	ปานกลาง	67.4
2. การประกันสุขภาพให้นักศึกษา	3.50	.913	มาก	70.0
3. ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น	3.51	.873	มาก	70.2
4. การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา	3.60	.939	มาก	72.0
5. การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ ระหว่างเรียน	3.47	.903	ปานกลาง	69.4
6. การแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบ อาชีพ	3.50	.850	มาก	70.0
7. ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรม ชมรม	3.59	.875	มาก	71.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	.737	มาก	70.2

จากตารางที่ 31 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.60$) รองลงไป คือ ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.59$) และระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.47$) รองลงมา คือ ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=3.37$)

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.50	.786	มาก	3.60	.449	มาก	3.59	.854	มาก	3.75	.647	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.49	.818	ปานกลาง	3.67	.485	มาก	3.68	.682	มาก	3.51	.752	มาก
ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา	3.42	.745	ปานกลาง	3.72	.704	มาก	3.48	.785	ปานกลาง	3.55	.737	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	.681	ปานกลาง	3.66	.428	มาก	3.58	.658	มาก	3.61	.607	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.67	.580	มาก	3.61	.787	มาก	3.63	.702	มาก	3.62	.726	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	.558	มาก	3.51	.711	มาก	3.59	.636	มาก	3.58	.675	มาก
ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา	3.49	.789	ปานกลาง	3.53	.684	มาก	3.46	.782	ปานกลาง	3.51	.737	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	.533	มาก	3.55	.677	มาก	3.56	.640	มาก	3.57	.634	มาก

จากตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.62$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$) และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.50$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.49$) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.42$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.68$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.59$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.48$)

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการ และกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.55$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือ

บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.49$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.53$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.63$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.42	.902	ปานกลาง	3.61	.607	มาก	3.64	1.22	มาก	3.81	.957	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.38	.852	ปานกลาง	3.66	.485	มาก	3.41	.924	ปานกลาง	3.63	.726	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.34	1.01	ปานกลาง	3.55	.615	มาก	3.52	1.18	มาก	3.68	.945	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.53	1.06	มาก	3.44	.704	ปานกลาง	3.47	.748	ปานกลาง	3.86	.710	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.84	.731	มาก	3.72	.751	มาก	3.91	.900	มาก	3.77	.812	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	.786	มาก	3.60	.449	มาก	3.59	.854	มาก	3.75	.647	มาก

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.75	.867	มาก	3.77	1.05	มาก	3.54	.838	มาก	3.66	.963	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.75	.613	มาก	3.47	.760	ปานกลาง	3.53	.812	มาก	3.52	.774	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.57	.830	มาก	3.57	1.04	มาก	3.47	.900	ปานกลาง	3.53	.971	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.48	.755	ปานกลาง	3.49	.847	ปานกลาง	3.65	.886	มาก	3.56	.844	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.78	.739	มาก	3.76	.894	มาก	3.96	.795	มาก	3.84	.828	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	.580	มาก	3.61	.787	มาก	3.63	.702	มาก	3.62	.726	มาก

จากตารางที่ 33 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.84$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.66$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.84$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.42$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.38$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.44$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.91$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.64$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.47$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.41$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.75** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.81$) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.77$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.67** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) เท่ากัน และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.48$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.61** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.49$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.63** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.65$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.54$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.53	.904	มาก	3.61	.607	มาก	3.52	.787	มาก	3.45	.738	ปานกลาง
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.38	1.06	ปานกลาง	3.77	.808	มาก	3.82	.796	มาก	3.50	1.01	มาก
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.53	.989	มาก	3.72	.574	มาก	3.76	.854	มาก	3.50	.859	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.61	.941	มาก	3.66	.685	มาก	3.70	.938	มาก	3.59	.959	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.38	.941	ปานกลาง	3.61	.697	มาก	3.58	.856	มาก	3.54	.911	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	.818	ปานกลาง	3.67	.485	มาก	3.68	.682	มาก	3.51	.752	มาก

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.63	.742	มาก	3.51	.805	มาก	3.65	.711	มาก	3.56	.764	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.66	.924	มาก	3.52	.924	มาก	3.65	.797	มาก	3.60	.890	มาก
3. มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.72	.674	มาก	3.49	.816	ปานกลาง	3.53	.812	มาก	3.56	.812	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.00	.612	มาก	3.57	.883	มาก	3.61	.749	มาก	3.64	.833	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.75	.662	มาก	3.48	.867	ปานกลาง	3.52	.714	มาก	3.53	.807	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	.558	มาก	3.51	.711	มาก	3.59	.636	มาก	3.58	.675	มาก

จากตารางที่ 34 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.60$) และการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.56$) เท่ากัน ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.61$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.53$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.38$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.72$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.82$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.76$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.59$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.54$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

และมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.50$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.45$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=4.00$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.75$) และมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.57$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.52$) และการให้บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.49$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.48$)

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.65$) เท่ากัน รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.61$) และมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา	3.07	1.05	ปานกลาง	3.72	.894	มาก	3.32	1.22	ปานกลาง	3.50	1.14	มาก
2. การประกันสุขภาพให้นักศึกษา	3.57	.945	มาก	3.83	.785	มาก	3.41	1.20	ปานกลาง	3.45	.670	ปานกลาง
3. ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น	3.46	.811	ปานกลาง	3.66	.840	มาก	3.55	.927	มาก	3.54	.911	มาก
4. การจัดทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา	3.50	.860	มาก	3.72	.826	มาก	3.41	1.01	ปานกลาง	3.81	.852	มาก
5. การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษา ทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน	3.42	.986	ปานกลาง	3.61	.849	มาก	3.58	.820	มาก	3.45	1.01	ปานกลาง
6. การแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษา เรื่องการประกอบอาชีพ	3.42	.757	ปานกลาง	3.77	.942	มาก	3.38	.817	ปานกลาง	3.59	.854	มาก
7. ความหลากหลายของกิจกรรม นักศึกษาและกิจกรรมชมรม	3.53	.859	มาก	3.72	.751	มาก	3.73	.863	มาก	3.54	1.01	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	.745	ปานกลาง	3.72	.704	มาก	3.48	.785	ปานกลาง	3.55	.737	มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา	3.21	1.24	ปานกลาง	3.50	.952	มาก	3.26	.906	ปานกลาง	3.37	1.02	ปานกลาง
2. การประกันสุขภาพให้นักศึกษา	3.36	.895	ปานกลาง	3.52	.856	มาก	3.48	.936	ปานกลาง	3.50	.913	มาก
3. ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น	3.57	.969	มาก	3.51	.847	มาก	3.46	.888	ปานกลาง	3.51	.873	มาก
4. การจัดทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา	3.63	.895	มาก	3.61	.917	มาก	3.59	1.01	มาก	3.60	.939	มาก
5. การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษา ทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน	3.39	.933	ปานกลาง	3.56	.844	มาก	3.35	.958	ปานกลาง	3.47	.903	ปานกลาง
6. การแนะแนวให้คำปรึกษานักศึกษา เรื่องการประกอบอาชีพ	3.66	.957	มาก	3.43	.844	ปานกลาง	3.53	.838	มาก	3.50	.850	มาก
7. ความหลากหลายของกิจกรรม นักศึกษาและกิจกรรมชมรม	3.63	.895	มาก	3.55	.781	มาก	3.58	.988	มาก	3.59	.875	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	.789	ปานกลาง	3.53	.984	มาก	3.46	.782	ปานกลาง	3.51	.737	มาก

จากตารางที่ 35 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษา ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดหาทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.60$) รองลงมา คือ ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษา และกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.59$) และระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.47$) รองลงมา คือ ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=3.37$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประกันสุขภาพให้นักศึกษา ($\bar{X}=3.57$) รองลงมา คือ ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.53$) และการจัดหาทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.46$) รองลงมา คือ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียนและการแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.42$) เท่ากัน และความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=3.07$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การประกันสุขภาพให้นักศึกษา ($\bar{X}=3.83$) รองลงมา คือ การแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.77$) และความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา การจัดหาทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษาและความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.72$) เท่ากัน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.73$) รองลงมา คือ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.58$) และระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประกันสุขภาพให้นักศึกษาและการจัดหาทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.41$) เท่ากัน รองลงมา คือ การแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.38$) และความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=3.32$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.55** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ การแนะแนวให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.59$) และระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.54$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประกันสุขภาพให้นักศึกษาและการจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.45$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.49** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแนะแนวให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษาและความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.63$) เท่ากัน และระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.39$) รองลงมา คือ การประกันสุขภาพให้นักศึกษา ($\bar{X}=3.36$) และความน่าเชื่อถือของหอพักนักศึกษา ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.53** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.61$) รองลงมา คือ การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.56$) และความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะแนวให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.43$)

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.46** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.59$) รองลงมา คือ ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม ($\bar{X}=3.58$) และการแนะแนวให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ ($\bar{X}=3.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประกันสุขภาพให้นักศึกษา ($\bar{X}=3.48$) รองลงมา คือ ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.46$) และการจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน ($\bar{X}=3.35$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552

41 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

คณะ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	4	3.7	22	9.3	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	7	6.5	11	4.7	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.9	32	13.6	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	13.9	7	3.0	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	13.0	19	8.1	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	41.7	72	30.5	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	21	19.4	73	30.9	94	27.3
รวม	108	100.0	236	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 19.4 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 30.5 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา

คณะ	ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	19	6.2	7	17.9	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	5.9	-	-	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	11.1	-	-	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	18	5.9	4	10.3	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	28	9.2	5	12.8	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	103	33.8	14	35.9	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	85	27.9	9	23.1	94	27.3
รวม	305	100.0	39	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่า นักศึกษา ภาคปกติและภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

นักศึกษาภาคปกติ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.9 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

นักศึกษาภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 23.1 และคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.9ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 38 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	3.61	.630	มาก	72.2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.61	.611	มาก	72.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.66	.604	มาก	73.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	.562	มาก	72.6

จากตารางที่ 38 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ **3.63** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.66$) รองลงไป คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) เท่ากัน

ตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	3.71	.837	มาก	74.2
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการ ให้บริการ	3.58	.803	มาก	71.6
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ	3.55	.875	มาก	71.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.60	.794	มาก	72.0
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทาง เหมาะสมกับการให้บริการ	3.80	.745	มาก	76.0
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน	3.43	.830	ปานกลาง	68.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	.630	มาก	72.2

จากตารางที่ 39 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$) รองลงไป คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.71$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.43$)

ตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.62	.757	มาก	72.4
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.55	.784	มาก	71.0
3. มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.63	.829	มาก	72.6
4. มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.64	.791	มาก	72.8
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน เกินไป	3.63	.785	มาก	72.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	.611	มาก	72.2

จากตารางที่ 40 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.64$) รองลงไป คือ มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจนและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.63$) เท่ากัน และการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.62$)

ตารางที่ 41 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	3.63	.774	มาก	72.6
2. คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.66	.741	มาก	73.2
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้	3.65	.821	มาก	73.0
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.60	.779	มาก	72.0
5. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	3.61	.807	มาก	72.2
6. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.77	.786	มาก	75.4
7. มีที่นั่งรองรับบริการอย่างเพียงพอ	3.68	.812	มาก	73.6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	.604	มาก	73.2

จากตารางที่ 41 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$) รองลงไป คือ มีที่นั่งรองรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.68$) และ คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน
จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.46	.828	ปานกลาง	3.46	.283	ปานกลาง	3.67	.698	มาก	3.87	.487	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.43	.851	ปานกลาง	3.46	.439	ปานกลาง	3.68	.691	มาก	3.78	.481	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	.678	มาก	3.55	.293	มาก	3.71	.717	มาก	3.79	.539	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	.744	มาก	3.49	.266	ปานกลาง	3.69	.659	มาก	3.81	.468	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.66	.510	มาก	3.60	.618	มาก	3.59	.667	มาก	3.61	.630	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.63	.538	มาก	3.66	.601	มาก	3.56	.588	มาก	3.61	.611	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	.634	มาก	3.69	.605	มาก	3.58	.590	มาก	3.66	.604	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	.521	มาก	3.65	.545	มาก	3.58	.561	มาก	3.63	.562	มาก

จากตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) เท่ากัน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.68$) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.46$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.43$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.55$) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.46$) เท่ากัน ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.71$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.68$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.87$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.79$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.78$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 367$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 366$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 363$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 365 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 369$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 366$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 360$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 358 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 359$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 358$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 356$) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.46	.947	ปานกลาง	3.66	.594	มาก	3.70	.835	มาก	4.09	.811	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.42	1.10	ปานกลาง	3.61	.501	มาก	3.73	.751	มาก	3.72	.702	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.42	1.13	ปานกลาง	3.27	.460	ปานกลาง	3.61	.921	มาก	4.00	.690	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.61	1.13	มาก	3.33	.485	ปานกลาง	3.70	.835	มาก	3.86	.710	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.76	.587	มาก	3.66	.594	มาก	3.94	.850	มาก	3.86	.774	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา พักกลางวัน	3.11	.816	ปานกลาง	3.22	.427	ปานกลาง	3.35	1.04	ปานกลาง	3.68	.646	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	.828	ปานกลาง	3.46	.283	ปานกลาง	3.67	.698	มาก	3.87	.487	มาก

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.69	.809	มาก	3.72	.783	มาก	3.69	.916	มาก	3.71	.837	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.54	.616	มาก	3.55	.835	มาก	3.58	.821	มาก	3.58	.803	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.63	.783	มาก	3.50	.836	มาก	3.56	.933	มาก	3.55	.875	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.66	.816	มาก	3.55	.770	มาก	3.58	.753	มาก	3.60	.794	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.75	.751	มาก	3.82	.757	มาก	3.75	.757	มาก	3.80	.745	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลา พักกลางวัน	3.69	.683	มาก	3.47	.866	ปานกลาง	3.41	.821	ปานกลาง	3.43	.830	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	.510	มาก	3.60	.618	มาก	3.59	.667	มาก	3.61	.630	มาก

จากตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.71$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.60$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.43$)

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.46$) รองลงมา คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.42$) เท่ากัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.11$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) เท่ากัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.33$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.27$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.22$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.94$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.73$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้

คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.70$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.35$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.87** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.09$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.86$) เท่ากัน ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.66** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.69$) เท่ากัน และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.82$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.72$) และเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.55$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.59** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.69$) และเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.58$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน ($\bar{X}=3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.38	.941	ปานกลาง	3.72	.669	มาก	3.61	.779	มาก	3.86	.774	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.34	.935	ปานกลาง	3.22	.548	ปานกลาง	3.64	.773	มาก	3.81	.795	มาก
3. มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือ ชี้แจงข้อมูลในการให้บริการ	3.42	.986	ปานกลาง	3.50	.707	มาก	3.67	.944	มาก	3.77	.685	มาก
4. มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.38	1.06	ปานกลาง	3.55	.704	มาก	3.76	.923	มาก	3.63	.657	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.61	1.06	มาก	3.33	.594	ปานกลาง	3.73	.827	มาก	3.81	.501	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	.851	ปานกลาง	3.46	.439	ปานกลาง	3.68	.691	มาก	3.78	.481	มาก

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.60	.658	มาก	3.62	.784	มาก	3.61	.704	มาก	3.62	.757	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.66	.692	มาก	3.57	.833	มาก	3.52	.729	มาก	3.55	.784	มาก
3. มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือ ชี้แจงข้อมูลในการให้บริการ	3.57	.751	มาก	3.71	.807	มาก	3.57	.848	มาก	3.63	.829	มาก
4. มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.51	.712	มาก	3.76	.735	มาก	3.57	.782	มาก	3.64	.791	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.78	.819	มาก	3.64	.757	มาก	3.55	.784	มาก	3.63	.785	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	.538	มาก	3.66	.601	มาก	3.56	.588	มาก	3.61	.611	มาก

จากตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.64$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.63$) เท่ากัน และการให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.62$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{X}=3.42$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.38$) เท่ากัน และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.55$) และมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ($\bar{X}=3.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.33$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.22$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.73$) และมีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.78** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.81$) เท่ากัน และมีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{X}=3.77$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.63** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.78$) รองลงมา คือ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.66$) และการให้บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.66** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ มีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.71$) และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.56** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.61$) รองลงมา คือ มีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจนและมีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.57$) เท่ากัน และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	3.88	.652	มาก	3.38	.607	ปานกลาง	3.79	.686	มาก	3.90	.750	มาก
2. คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	3.84	.784	มาก	3.50	.514	มาก	3.79	.844	มาก	3.63	.657	มาก
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้	3.57	.856	มาก	3.55	.511	มาก	3.73	.898	มาก	4.00	.755	มาก
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.42	1.10	ปานกลาง	3.72	.574	มาก	3.52	.895	มาก	3.68	.716	มาก
5. ความเพียงพอของจุด/ช่องการ ให้บริการ	3.61	.941	มาก	3.44	.511	ปานกลาง	3.70	.938	มาก	3.90	.750	มาก
6. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.76	.815	มาก	3.50	.514	มาก	3.79	.946	มาก	3.68	.779	มาก
7. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.69	.679	มาก	3.77	.646	มาก	3.61	.921	มาก	3.77	.751	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.678	มาก	3.55	.293	มาก	3.71	.717	มาก	3.79	.539	มาก

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	3.51	.795	มาก	3.58	.768	มาก	3.59	.846	มาก	3.63	.774	มาก
2. คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.66	.777	มาก	3.66	.798	มาก	3.60	.659	มาก	3.66	.741	มาก
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้	3.66	.816	มาก	3.72	.761	มาก	3.51	.900	มาก	3.65	.821	มาก
4. มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.54	.753	มาก	3.63	.726	มาก	3.61	.763	มาก	3.60	.779	มาก
5. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางให้บริการ	3.72	.839	มาก	3.67	.839	มาก	3.42	.695	ปานกลาง	3.61	.807	มาก
6. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.78	.780	มาก	3.83	.798	มาก	3.75	.757	มาก	3.77	.786	มาก
7. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.78	.739	มาก	3.73	.854	มาก	3.56	.823	มาก	3.68	.812	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	.634	มาก	3.69	.605	มาก	3.58	.590	มาก	3.66	.604	มาก

จากตารางที่ 45 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.68$) และคุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X}=3.88$) รองลงมา คือ คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X}=3.84$) และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.76$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.42$)

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=3.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=3.44$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X}=3.38$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.79$) เท่ากัน รองลงมา คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=3.73$) และความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=4.00$) รองลงมา คือ

ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพึงพอใจของจุด/ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=3.90$) เท่ากัน และมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.77$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดีและมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.78$) เท่ากัน รองลงมา คือ ความพึงพอใจของจุด/ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) และคุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=3.66$) เท่ากัน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.83$) รองลงมา คือ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.73$) และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.75$) รองลงมา คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) และคุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X}=3.60$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจของจุด/ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=3.42$)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

คณะ	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	2	1.9	24	10.1	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	9	8.5	9	3.8	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	6.6	27	11.3	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	20	18.9	2	0.8	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	11.3	21	8.8	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	37	34.9	80	33.6	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	19	17.9	75	31.5	94	27.3
รวม	106	100.0	238	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา คือ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 18.9 และคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

เพศหญิง ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 31.5 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามประเภทนักศึกษา

คณะ	ภาคปกติ		ภาค กศ.บป.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะครุศาสตร์	21	6.9	5	12.8	26	7.6
2. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	5.9	-	-	18	5.2
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	11.1	-	-	34	9.9
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	16	5.2	6	15.4	22	6.4
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	9.5	4	10.3	33	9.6
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	103	33.8	14	35.9	117	34.0
7. คณะวิทยาการจัดการ	84	27.5	10	25.6	94	27.3
รวม	305	100.0	39	100.0	344	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่า นักศึกษาภาคปกติและภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 9.9

เมื่อจำแนกตามประเภทนักศึกษา พบว่า

นักศึกษาภาคปกติ ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

นักศึกษา ภาค กศ.บป. ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 15.4ตามลำดับ

5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

ตารางที่ 48 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	3.76	.638	มาก	75.2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.67	.589	มาก	73.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	.604	มาก	74.2
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.74	.646	มาก	74.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	.544	มาก	74.2

จากตารางที่ 48 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงไป คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.74$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร	3.93	.943	มาก	78.6
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการ ให้บริการ	3.67	.732	มาก	73.4
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ	3.69	.914	มาก	73.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.64	.761	มาก	72.8
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทาง เหมาะสมกับการให้บริการ	3.89	.761	มาก	77.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	.638	มาก	75.2

จากตารางที่ 49 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ **3.76** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.93$) รองลงไป คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.89$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.69$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.64$) แต่ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 50 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.71	.786	มาก	74.2
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.66	.812	มาก	73.2
3. มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูล การให้บริการที่ชัดเจน	3.67	.810	มาก	73.4
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม	3.66	.791	มาก	73.2
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนาน เกินไป	3.66	.753	มาก	73.2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	.589	มาก	73.4

จากตารางที่ 50 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.71$) รองลงไป คือ มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.67$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.66$) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 51 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความเพียงพอของการบริการที่นั่งอ่านหนังสือ ในสำนักวิทยบริการ	3.76	.822	มาก	75.2
2. การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	3.59	.773	มาก	71.8
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.77	.751	มาก	75.4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	.604	มาก	74.2

จากตารางที่ 51 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$) รองลงไป คือ ความเพียงพอของการบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.76$) และการแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความหลากหลายของหนังสือ	3.85	.807	มาก	77.0
2. ความเพียงพอของหนังสือ	3.63	.829	มาก	72.6
3. ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ	3.74	.754	มาก	74.8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74	.646	มาก	74.8

จากตารางที่ 52 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.85$) รองลงไป คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.74$) และความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน

จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.81	.685	มาก	3.93	.449	มาก	3.76	.648	มาก	3.99	.487	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.71	.686	มาก	3.83	.509	มาก	3.62	.572	มาก	3.60	.639	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	.604	มาก	3.81	.383	มาก	3.62	.561	มาก	3.57	.743	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.83	.773	มาก	3.83	.383	มาก	3.74	.619	มาก	3.62	.692	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	.620	มาก	3.86	.393	มาก	3.67	.510	มาก	3.72	.534	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.81	.699	มาก	3.83	.671	มาก	3.56	.583	มาก	3.76	.638	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.80	.533	มาก	3.74	.588	มาก	3.54	.578	มาก	3.67	.589	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	.582	มาก	3.76	.612	มาก	3.60	.605	มาก	3.71	.604	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.88	.604	มาก	3.76	.673	มาก	3.64	.627	มาก	3.74	.646	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	.545	มาก	3.77	.559	มาก	3.57	.527	มาก	3.71	.544	มาก

จากตารางที่ 53 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.74$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามรายคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.83$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.81$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.79$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.93$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.83$) เท่ากัน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.74$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.62$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.99$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.62$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=388$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=387$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=381$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.77** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=383$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=376$) เท่ากัน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=374$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.57** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=364$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=360$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=356$) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.88	.908	มาก	4.16	.857	มาก	4.05	1.04	มาก	4.63	.581	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.65	.845	มาก	3.83	.383	มาก	3.70	.759	มาก	3.81	.588	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.73	.874	มาก	4.00	1.02	มาก	3.67	.911	มาก	3.86	.774	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.80	.749	มาก	3.61	.607	มาก	3.73	.751	มาก	3.77	.685	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	4.00	.748	มาก	4.05	.802	มาก	3.64	.812	มาก	3.86	.833	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	.685	มาก	3.93	.449	มาก	3.76	.648	มาก	3.99	.487	มาก

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร	3.81	1.04	มาก	4.01	.973	มาก	3.62	.829	มาก	3.93	.943	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และ มีน้ำใจในการให้บริการ	3.81	.726	มาก	3.70	.754	มาก	3.50	.729	มาก	3.67	.732	มาก
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	3.81	.950	มาก	3.79	1.03	มาก	3.43	.696	ปานกลาง	3.69	.914	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	3.63	.929	มาก	3.64	.734	มาก	3.53	.785	มาก	3.64	.761	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับ การให้บริการ	3.96	.683	มาก	4.01	.830	มาก	3.74	.621	มาก	3.89	.761	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	.699	มาก	3.83	.671	มาก	3.56	.583	มาก	3.76	.638	มาก

จากตารางที่ 54 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.93$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.89$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.69$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.88$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.80$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.16$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.05$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.00$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.05$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.73$) และเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.70$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=4.63$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.86$) เท่ากัน

รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.81** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) เท่ากัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.83** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) เท่ากัน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และเจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.56** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.62$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$)

ตารางที่ 55 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็น ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	3.76	.815	มาก	4.11	.676	มาก	3.79	.769	มาก	3.77	.751	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.65	.845	มาก	3.77	.732	มาก	3.61	.652	มาก	3.72	.935	มาก
3. มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือ ชี้แจงข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน	3.61	.852	มาก	3.83	.707	มาก	3.70	.835	มาก	3.59	1.00	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.73	.874	มาก	3.72	.894	มาก	3.55	.859	มาก	3.63	.726	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.80	.749	มาก	3.72	.751	มาก	3.47	.825	ปานกลาง	3.31	.893	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	.686	มาก	3.83	.509	มาก	3.62	.572	มาก	3.60	.639	มาก

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็น ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	3.84	.712	มาก	3.70	.768	มาก	3.55	.837	มาก	3.71	.786	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.72	.719	มาก	3.77	.891	มาก	3.48	.758	ปานกลาง	3.66	.812	มาก
3. มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือ ชี้แจงข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน	3.81	.635	มาก	3.72	.836	มาก	3.55	.784	มาก	3.67	.810	มาก
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.84	.870	มาก	3.69	.792	มาก	3.57	.710	มาก	3.66	.791	มาก
5. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ต้องรอนานเกินไป	3.75	.708	มาก	3.80	.768	มาก	3.55	.649	มาก	3.66	.753	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	.533	มาก	3.74	.588	มาก	3.54	.578	มาก	3.67	.589	มาก

จากตารางที่ 55 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.71$) รองลงมา คือ มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.67$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.66$) เท่ากัน ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.76$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.73$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.11$) รองลงมา คือ มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.83$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.77$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.79$) รองลงมา คือ มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.70$) และการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.61$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ มีการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.72$) และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ

ก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.63$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.31$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.84$) เท่ากัน รองลงมา คือ มีการตีคป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.81$) และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.75$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.74** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ มีการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.77$) และมีการตีคป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.54** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.57$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีการตีคป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.55$) เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 56 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ	3.73	.777	มาก	3.66	.766	มาก	3.73	.963	มาก	3.86	.888	มาก
2. การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	3.73	.666	มาก	4.00	.766	มาก	3.47	.662	ปานกลาง	3.27	.882	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.92	.796	มาก	3.77	.646	มาก	3.67	.638	มาก	3.59	.854	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	.604	มาก	3.81	.383	มาก	3.62	.561	มาก	3.57	.743	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ	3.87	.780	มาก	3.83	.860	มาก	3.64	.743	มาก	3.76	.822	มาก
2. การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	3.93	.704	มาก	3.54	.793	มาก	3.53	.757	มาก	3.59	.773	มาก
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี	3.81	.768	มาก	3.89	.769	มาก	3.64	.728	มาก	3.77	.751	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	.582	มาก	3.76	.612	มาก	3.60	.605	มาก	3.71	.604	มาก

จากตารางที่ 56 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.76$) และการแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.92$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการและการแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.73$) เท่ากัน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=4.00$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$) และความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.73$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.67$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.27$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ได้แก่ การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.93$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของบริการที่นั้งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.87$) และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.89$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของบริการที่นั้งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.83$) และการแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.54$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจของบริการที่นั้งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการและสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.64$) เท่ากัน รองลงมา คือ การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ	ครุศาสตร์			เทคโนโลยีการเกษตร			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			เทคโนโลยีอุตสาหกรรม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความหลากหลายของหนังสือ	3.92	.688	มาก	4.22	.646	มาก	3.97	.834	มาก	3.50	.801	มาก
2. ความเพียงพอของหนังสือ	3.84	.924	มาก	3.44	.704	ปานกลาง	3.58	.743	มาก	3.68	1.04	มาก
3. ระบบการสืบค้น และซีดี-ดีวีดีหนังสือ	3.73	.961	มาก	3.83	.618	มาก	3.67	.726	มาก	3.68	.945	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	.773	มาก	3.83	.383	มาก	3.74	.619	มาก	3.62	.692	มาก

ความพึงพอใจ	เทคโนโลยีสารสนเทศ			มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์			วิทยาการจัดการ			รวม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความหลากหลายของหนังสือ	4.00	.829	มาก	3.87	.876	มาก	3.72	.724	มาก	3.85	.807	มาก
2. ความเพียงพอของหนังสือ	3.84	.795	มาก	3.61	.898	มาก	3.56	.711	มาก	3.63	.829	มาก
3. ระบบการสืบค้น และซีดี-ดีวีดีหนังสือ	3.81	.635	มาก	3.82	.761	มาก	3.64	.714	มาก	3.74	.754	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	.604	มาก	3.76	.673	มาก	3.64	.627	มาก	3.74	.646	มาก

จากตารางที่ 57 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมา คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.74$) และความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.63$) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า

คณะครุศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.92$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.84$) และระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.73$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=4.22$) รองลงมา คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.44$) ตามลำดับ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.97$) รองลงมา คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.67$) และความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.58$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของหนังสือและระบบการสืบค้น และยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.68$) เท่ากัน รองลงมา คือ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.50$) ตามลำดับ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=4.00$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.84$) และระบบการสืบค้น และยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.81$) ตามลำดับ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.76** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.87$) รองลงมา คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.82$) และความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.61$) ตามลำดับ

คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.64** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.72$) รองลงมา คือ ระบบการสืบค้น และยืม-คืนหนังสือ ($\bar{X}=3.64$) และความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงในการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

1. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ดังนี้
 - 1.1 ควรลดค่าเล่าเรียน จำนวน 6 คน
 - 1.2 อาจารย์บางท่านใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมต่อนักศึกษา จำนวน 6 คน
 - 1.3 ควรปรับหลักสูตรบางหลักสูตรให้ตรงตามสาขาวิชาเรียน จำนวน 2 คน
 - 1.4 ควรจัดตารางสอนให้เหมาะสมเฉลี่ยในแต่ละวันให้เท่า ๆ กัน จำนวน 2 คน
 - 1.5 ควรปรับปรุงน้ำประปาอาคารศิลปะไหลแรงกว่านี้ จำนวน 2 คน
 - 1.6 ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยไว้บริการ จำนวน 2 คน
 - 1.7 ควรให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ประจำคณะต่าง ๆ ในการบริการที่ดี จำนวน 2 คน
 - 1.8 เมื่อวิชาผู้ประกอบการเบื้องต้นเพราะอาจารย์ไม่มีความยุติธรรม จำนวน 1 คน
 - 1.9 อาคาร 14 ชั้น 6ควรมีเครื่อง DVD จำนวน 1 คน
 - 1.10 ควรมีอุปกรณ์ทดลองเกี่ยวกับเคมีและฟิสิกส์ จำนวน 1 คน
 - 1.11 อาจารย์ควรเข้าใจนักศึกษามากกว่านี้ จำนวน 1 คน
 - 1.12 ควรสอนเพิ่มเติมวิชาภาษาไทยในช่วงปิดเทอม จำนวน 1 คน
 - 1.13 ควรบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน จำนวน 1 คน
 - 1.14 ควรเปิดให้นักศึกษาใช้วัสดุอุปกรณ์ตลอดเวลา จำนวน 1 คน
 - 1.15 สื่อต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยยังไม่ทั่วถึง จำนวน 1 คน
 - 1.16 ควรให้รุ่นพี่ที่อยู่หอพักเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้วควรรนำ
สิ่งของมาขายลดราคาให้กับรุ่นน้อง จำนวน 1 คน
 - 1.17 ควรรักษาความสะอาดของห้องน้ำ จำนวน 1 คน
 - 1.18 ห้องเรียนคณะครุศาสตร์เครื่องปรับอากาศไม่เย็น จำนวน 1 คน

2 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

21	อาคาร 11 ห้องน้ำไม่สะอาดส่งกลิ่นเหม็น	จำนวน 5 คน
22	เจ้าหน้าที่การเงินมีสีหน้าบึ้งตึงไม่เป็นมิตร	จำนวน 4 คน
23	ควรมีโรงอาหารที่ได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ	จำนวน 3 คน
24	เจ้าหน้าที่ควรให้คำตอบที่ชัดเจนและตอบอย่างเต็มใจ	จำนวน 3 คน
25	ควรจัดสถานที่จอดรถให้มากกว่านี้	จำนวน 3 คน
26	ควรปรับปรุงการทำงานเจ้าหน้าที่บางคน	จำนวน 3 คน
27	เจ้าหน้าที่ควรทราบข้อมูลของมหาวิทยาลัยอย่างรอบด้านและสามารถให้ข้อมูลนักศึกษาได้อย่างครบถ้วน	จำนวน 3 คน
28	ควรปลูกต้นไม้ให้มากกว่านี้	จำนวน 2 คน
29	อาคาร 11 ชั้น 4 ควรทำความสะอาดไม่ให้มีขี้นก	จำนวน 2 คน
210	ควรติดตั้งไฟสัญญาณจราจรหน้ามหาวิทยาลัย	จำนวน 1 คน
211	ห้องเรียนทุกห้องควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียน	จำนวน 1 คน
212	ควรติดเครื่องปรับอากาศห้องเรียนทุกห้อง	จำนวน 1 คน
213	ควรให้ความสำคัญกับความสะอาดของห้องเรียนและห้องน้ำ	จำนวน 1 คน
214	ควรปรับปรุงอุปกรณ์ตามห้องเรียนให้ใช้ได้ตลอดเวลา	จำนวน 1 คน
215	เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มบ้าง	จำนวน 1 คน
216	รปภ.บางคนพูดจาไม่สุภาพและไว้เล็บยาว	จำนวน 1 คน
217	สถานที่จอดรถควรทำหลังคา	จำนวน 1 คน

3 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

- | | | |
|----|--|------------|
| 31 | การตรวจเครื่องแต่งกายนักศึกษาควรตรวจให้ครบถ้วนทุกคณะ
ไม่ใช่อยู่ใกล้คณะไหนก็ตรวจแต่คณะนั้น | จำนวน 2 คน |
| 32 | ควรปรับปรุงหอพักให้น่าอยู่มากกว่านี้พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ | จำนวน 1 คน |
| 33 | ควรมีอสังขาคัยกับนักศึกษาให้ดีกว่านี้และมีความยุติธรรมมาก ๆ | จำนวน 1 คน |
| 34 | เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจกับนักศึกษามากจนเกินไป | จำนวน 1 คน |
| 35 | เจ้าหน้าที่บางคนทำหน้าที่ไม่ดีพอใจเมื่อนักศึกษาสอบถามข้อมูล | จำนวน 1 คน |
| 36 | เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่สุภาพกับนักศึกษา | จำนวน 1 คน |
| 37 | ควรเคร่งครัดกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ไม่ควรมาเคร่งครัดกับ
นักศึกษาชั้นปีที่ 2 | จำนวน 1 คน |
| 38 | ควรเคร่งครัดเรื่องการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
ไม่ควรเคร่งครัดเรื่องการแต่งกาย | จำนวน 1 คน |

4 ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนี้

- | | | |
|-----|---|------------|
| 41 | เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มาใช้บริการ | จำนวน 5 คน |
| 42 | เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพต่อการให้บริการมากขึ้นกว่านี้ | จำนวน 2 คน |
| 43 | เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่นักศึกษาที่มาติดต่อมากกว่านี้ | จำนวน 2 คน |
| 44 | ควรจัดอบรมการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ | จำนวน 2 คน |
| 45 | เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ตรงกัน | จำนวน 1 คน |
| 46 | เจ้าหน้าที่บางคนมีสีหน้าไม่รับแขก (โดยเฉพาะคนมีอายุมาก) | จำนวน 1 คน |
| 47 | เจ้าหน้าที่ชอบโยนความรับผิดชอบ | จำนวน 1 คน |
| 48 | เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ | จำนวน 1 คน |
| 49 | ควรปรับปรุงบุคลากร | จำนวน 1 คน |
| 410 | ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ | จำนวน 1 คน |
| 411 | ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น | จำนวน 1 คน |

5. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- | | | |
|-----|---|------------|
| 51 | ตู้เก็บของควรมีกุญแจเพื่อป้องกันของสูญหาย | จำนวน 7 คน |
| 52 | ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงขึ้นและให้ครอบคลุมพื้นที่ ปราศจากไวรัส | จำนวน 5 คน |
| 53 | ควรจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ไว้ให้เพียงพอที่จะค้นคว้า | จำนวน 3 คน |
| 54 | เจ้าหน้าที่นั่งด้านหน้าพูดจาไม่ดี | จำนวน 2 คน |
| 55 | ควรปิดให้บริการเวลา 17.30 น. | จำนวน 2 คน |
| 45 | เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการให้บริการมากกว่านี้ | จำนวน 2 คน |
| 46 | เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม | จำนวน 2 คน |
| 47 | ควรติดตั้งเครื่องกรองอากาศเนื่องจากมีฝุ่นหนังสือ | จำนวน 1 คน |
| 48 | ควรเปิดห้องสมุดคณะเพราะสำนักวิทยบริการมีหนังสือน้อย | จำนวน 1 คน |
| 49 | ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้มีความเย็นมากกว่านี้ | จำนวน 1 คน |
| 410 | ควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าไปใช้บริการให้มากกว่านี้ | จำนวน 1 คน |
| 411 | ควรจัดจุดรับ-คืน หนังสือให้มากกว่านี้ | จำนวน 1 คน |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาและการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 344 คน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 344 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามให้นักศึกษาตอบระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2552 ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลที่ได้จากการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 34.5) รองลงมา คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 25.1) และคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 10.7)

1.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ($\bar{X}=3.99$) รองลงไปคือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=3.96$) และด้านการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

1.2.1 ด้านหลักสูตร นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสอดคล้องของรายวิชาที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ($\bar{X}=414$)

ลำดับที่ 2 ความทันสมัยของหลักสูตรการศึกษา ($\bar{X}=399$)

ลำดับที่ 3 รายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ($\bar{X}=392$)

1.22 ด้านการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 388 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X}=395$)

ลำดับที่ 2 หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด ($\bar{X}=390$)

ลำดับที่ 3 หลักสูตรที่เรียน มีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ($\bar{X}=389$)

1.23 ด้านอาจารย์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 399 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณวุฒิของอาจารย์ ($\bar{X}=409$)

ลำดับที่ 2 ความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอนของอาจารย์ ($\bar{X}=406$)

ลำดับที่ 3 วิวุฒิของอาจารย์ ($\bar{X}=402$)

1.24 ด้านการประเมินผลการเรียน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 387 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=394$)

ลำดับที่ 2 ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ($\bar{X}=392$)

ลำดับที่ 3 ความน่าเชื่อถือในระบบการประเมินผล ($\bar{X}=386$)

1.25 ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 376 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน ($\bar{X}=398$)

ลำดับที่ 2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=378$)

ลำดับที่ 3 ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ($\bar{X}=375$)

2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 358 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.52$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

21 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.66** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.85$)

ลำดับที่ **2** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใจมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.69$)

ลำดับที่ **3** เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.64$)

22 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.64** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.67$)

ลำดับที่ **2** มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.66$)

ลำดับที่ **3** การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.64$)

23 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.52** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}=3.53$) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.50$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

231 ด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.50** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** ความเพียงพอของห้องเรียน ($\bar{X}=3.74$)

ลำดับที่ **2** ความสะอาดของห้องเรียน ($\bar{X}=3.64$)

ลำดับที่ **3** สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.52$)

232 ด้านสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.53** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน ($\bar{X}=3.75$)

ลำดับที่ **2** ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.50$)

ลำดับที่ **3** การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.44$)

3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.57** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.62$) รองลงไป คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$) และด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.62** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.84$)

ลำดับที่ **2** เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.66$)

ลำดับที่ **3** เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.56$)

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.58** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.64$)

ลำดับที่ **2** การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.60$)

ลำดับที่ **3** การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวและมีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.56$)

3.3 ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.51** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** การจัดทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา ($\bar{X}=3.60$)

ลำดับที่ 2 ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม
($\bar{X}=3.59$)

ลำดับที่ 3 ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ
อาชญากรรม เป็นต้น ($\bar{X}=3.51$)

4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ **3.63** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.66$) รองลงไป คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.61$) เท่ากัน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

4.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.61** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$)

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.71$)

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.60$)

4.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.61** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.64$)

ลำดับที่ 2 มีการตีพิมพ์ประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจนและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.63$)

ลำดับที่ 3 การให้บริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.62$)

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.66** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3** ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$)

ลำดับที่ 2 มีที่นั่งรองรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.68$)

ลำดับที่ 3 คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X}=3.66$)

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงไป คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.74$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.71$) เท่ากัน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า

5.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยระดับเท่ากับ 3.76 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร ($\bar{X}=3.93$)

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.89$)

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.69$)

5.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.71$)

ลำดับที่ 2 มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.67$)

ลำดับที่ 3 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\bar{X}=3.66$)

5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.71** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3**ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี ($\bar{X}=3.77$)

ลำดับที่ **2** ความเพียงพอของบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.76$)

ลำดับที่ **3** การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X}=3.59$)

5.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.74** โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย **3**ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ **1** ความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X}=3.85$)

ลำดับที่ **2** ระบบการสืบค้น และยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X}=3.74$)

ลำดับที่ **3** ความเพียงพอของหนังสือ ($\bar{X}=3.63$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการเรียน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาอาจารย์ พัฒนาหลักสูตร พัฒนาการเรียนการสอน รวมทั้งกระบวนการประเมินผลการเรียนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องและสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ผลการประเมินทุกด้าน อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ที่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านอาจารย์ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการเรียน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ตามลำดับ (กองนโยบายและแผน, 2551) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ศึกษามหาวิทยาลัยจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยสนับสนุนการจัดการศึกษาให้เพียงพอทั้งด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการ

2. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของอาคารสถานที่

และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยระหว่าง **3.59-3.77** และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าความพึงพอใจในการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นผลการประเมินการให้บริการของทั้ง 7 คณะ และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนทั้งหมด ได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ระหว่าง **3.57- 3.71** ซึ่งทุกหน่วยงานมีผลการสำรวจความพึงพอใจต่ำกว่าความพึงพอใจในการจัดการศึกษา โดยสรุป พบว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนมีความพึงพอใจสูงกว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุน จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานทำหน้าที่สนับสนุนต้องพัฒนาการให้บริการของตนเองให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นและใกล้เคียงกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้และศึกษาในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. สาขาวิชา คณะ และสำนัก/สถาบัน ควรนำผลการศึกษาค้างนี้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. มหาวิทยาลัยควรนำผลการศึกษาไปประกอบการจัดทำแผนการจัดการศึกษาของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรสำรวจความพึงพอใจและความต้องการบริการต่าง ๆ ของนักศึกษา เพื่อจัดบริการให้เหมาะสมและสอดคล้อง รวมทั้งกระจายบริการต่าง ๆ ไปสู่นักศึกษาอย่างทั่วถึง

บรรณานุกรม

- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกอง
พลธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- จิตตินันท์ เทษุคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ดารา ทีปะปาล. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). หลักการจัดการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูป
การศึกษา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. กองนโยบายและแผน. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
ปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2551.
เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2551). “การบริหารหลักสูตรสถานศึกษา”. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 12, 2551, จาก
<http3://www.newschool.in.th/DownloadUL.aspxMtype=Article&ArticleID=k3>
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัยในโรงงาน. พิมพ์ครั้งที่ 14
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2543). เทคนิคการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สำเนา ขจรศิลป์ และบุญเรียง ขจรศิลป์. (2527). ความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้บริหารฝ่ายกิจการ
นักศึกษาเกี่ยวกับการประชุมเชียร์และการต้อนรับน้องใหม่ของนักศึกษา. ขอนแก่น
เชิงราย และสงขลานครินทร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภูมิ นवलสกุล. (2538). เพลินกับงานสำราญกับชีวิต : ศิลปะในการทำงานสร้างอนาคตอย่างเป็น
สุขสบายในชีวิต. กรุงเทพฯ : ช้างฟ้า.
- สุดเขต แจ้งกระจ่าง และภาณุวัฒน์ สุริยฉัตร. (2551). “แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการสอน”.
ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 10, 2551, จาก <http://www.kmutt.ac.th/html/pdf/teacher.pdf>.
- สุดาตวง เรื่องจूरิระ (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ปรกาศพริก.

- สุชาลีณี แม้นญาต. (2551). การจัดการศึกษาของประเทศไทยกับวิวัฒนาการของทฤษฎีบริหาร
การศึกษา. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 8, 2551, จาก <http://jatupom.is.in.th/?mac=content&ma=show&id=4>
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2531). การบริหารกิจการนักเรียน. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. พิษณุโลก.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ชีระพอล์มและไซเท็กซ์.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และนักศึกษาได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของคณะต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ

[1] ชาย

[2] หญิง

2. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

[] นักศึกษา

[1] ภาคปกติ

[2] ภาค กศ.บป.

[3] ปริญญาโท/เอก

3. คณะ

[1] ครุศาสตร์

[2] เทคโนโลยีการเกษตร

[3] วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

[4] เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

[5] เทคโนโลยีสารสนเทศ

[6] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

[7] วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย **U** ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านหลักสูตร					
1.1 ความสอดคล้องของรายวิชาที่เปิดสอนกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร					
1.2 รายวิชาที่เปิดสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน					
1.3 ความทันสมัยของหลักสูตรการศึกษา					
1.4 ความสอดคล้องของหลักสูตรการศึกษากับความต้องการของสังคม					
2 ด้านการเรียนการสอน					
2.1 การจัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
2.2 การใช้สื่อวัตกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย					
2.3 หลักสูตรที่เรียนมีรายวิชาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน					
2.4 หลักสูตรมีจำนวนหน่วยกิตที่เหมาะสมกับระยะเวลาที่นักศึกษาจะสามารถจบได้ตามกำหนด					
3 ด้านอาจารย์					
3.1 ความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอนของอาจารย์					
3.2 ความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาที่สอนของอาจารย์					
3.3 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์					
3.4 การตรงต่อเวลาของอาจารย์					
3.5 คุณวุฒิของอาจารย์					
3.6 วิทยุติของอาจารย์					
3.7 คุณธรรมและจริยธรรมของอาจารย์					
4 ด้านการประเมินผลการเรียน					
4.1 ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาของข้อสอบ					
4.2 ความครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ					
4.3 ความชัดเจนของคำถามในข้อสอบ					
4.4 ความชัดเจนในระบบการประเมินผล					
4.5 ความน่าเชื่อถือในระบบการประเมินผล					
4.6 ความยุติธรรมในการตัดเกรด					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน					
5.1 ความทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน					
5.2 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ					
5.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการอินเทอร์เน็ต					
5.4 ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน					
5.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์กีฬา					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง ในการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้
 กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร. 0-3249-3280



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และนักศึกษาได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน และกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษา

ภาคปกติ

ภาค กศ.บป.

ปริญญาโท/เอก

3. คณะ

วิศวกรรมศาสตร์

เทคโนโลยีการเกษตร

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

เทคโนโลยีสารสนเทศ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย **√** ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.2 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน					
2.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
2.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 อาคารสถานที่					
3.1.1 ความเพียงพอของห้องเรียน					
3.1.2 ความสะอาดของห้องเรียน					
3.1.3 ความสะอาดของห้องน้ำ					
3.1.4 ความเพียงพอของโรงอาหาร					
3.1.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี					
3.1.6 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.1.7 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 สภาพแวดล้อม					
3.21 การปลูกต้นไม้และตกแต่งสวน					
3.22 ความสะอาดภายในบริเวณของมหาวิทยาลัย					
3.23 การจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักศึกษา					
3.24 การจัดระบบการจราจร และป้ายจราจร					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัย.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้
 กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร. 0-3249-3280



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปประกอบการวางแผนพัฒนาให้บริการของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
ปีงบประมาณ 2552

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย **ü** ลงใน [] และกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ [1] ชาย [2] หญิง

3 ระบบการศึกษา [1] ภาคปกติ [2] ภาค กส.บป. [3] ปริญญาโท/เอก

4 คณะ

[1] วิศวกรรมศาสตร์

[2] วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

[3] เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

[4] เทคโนโลยีการเกษตร

[5] เทคโนโลยีสารสนเทศ

[6] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

[7] วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับใด

แล้วเขียนเครื่องหมาย **ü** ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้และผู้มีน้ำใจในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.2 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการที่ชัดเจน					
2.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
2.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป					
3. ด้านสวัสดิการและกิจกรรมนักศึกษา					
3.1 ความน่าอยู่อาศัยของหอพักนักศึกษา					
3.2 การประกันสุขภาพให้นักศึกษา					
3.3 ระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น					
3.4 การจัดทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมสำหรับนักศึกษา					
3.5 การจัดหางานพิเศษให้นักศึกษาทำเพื่อหารายได้ระหว่างเรียน					
3.6 การแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษาเรื่องการประกอบอาชีพ					
3.7 ความหลากหลายของกิจกรรมนักศึกษาและกิจกรรมชมรม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร. 0-3249-3280



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการ
ของส่วนราชการ ให้มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีงบประมาณ 2552

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน [] และกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ

[1] ชาย [2] หญิง

2 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

[] นักศึกษา
[1] ภาคปกติ [2] ภาค กศ.บป. [3] ปริญญาโท/เอก

3. คณะ

[1] ครุศาสตร์ [2] เทคโนโลยีการเกษตร
[3] วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี [4] เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
[5] เทคโนโลยีสารสนเทศ [6] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
[7] วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย **ü** ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความเป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ					
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักกลางวัน					
2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.2 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการคิดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน					
2.4 มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป					
3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.2 คุณภาพความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
3.3 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ แผ่นพับและเอกสารให้ความรู้					
3.4 มีกล่องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					
3.5 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ					
3.6 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี					
3.7 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง พัฒนาให้บริการของมหาวิทยาลัย.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร. 0-3249-3280



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการ
ของส่วนราชการ ให้มีประสิทธิภาพ และผู้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน [] และกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ

[1] ชาย [2] หญิง

2. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

[] นักศึกษา
[1] ภาคปกติ [2] ภาค กศ.บป. [3] ปริญญาโท/เอก

3. คณะ

[1] ครุศาสตร์ [2] เทคโนโลยีการเกษตร
[3] วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี [4] เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
[5] เทคโนโลยีสารสนเทศ [6] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
[7] วิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ 2552

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่ามีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย **U** ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือรื้อรังและเต็มใจในการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกลักษณะท่าทางเหมาะสมกับการให้บริการ					
2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2.2 การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนหรือชี้แจงข้อมูลในการให้บริการที่ชัดเจน					
2.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
2.5 มีระยะเวลาการในการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป					
3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเพียงพอของการบริการที่นั่งอ่านหนังสือในสำนักวิทยบริการ					
3.2 การแนะนำเกี่ยวกับการซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด					
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมดี					
4 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ					
4.1 ความหลากหลายของหนังสือ					
4.2 ความเพียงพอของหนังสือ					
4.3 ระบบการสืบค้น และซีดี-ดีวีดี หนังสือ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้
กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โทร. 0-3249-3280

คณะผู้วิจัย

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม	อธิการบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชาวลิต คงแก้ว	รองอธิการบดี
นายสะอาด เข้มลีดา	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

คณะผู้วิจัย

นายนเรนทร อมรจติ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นายธีรวัฒน์ เสนะโห	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นายอภิวัฒน์ พานทอง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวสุชาดา วงษ์กรอบ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
นางสาวฐิติมา แสงนวล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
นางสาวสุรภา พูลเพิ่ม	นักวิเทศสัมพันธ์

ผู้เขียนรายงาน

นางอาณา เข้มลีดา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
------------------	--------------------------

ออกแบบปก - รูปเล่ม

นายธีรวัฒน์ เสนะโห

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

โทร 0-3249-3280 โทรสาร 0-3249-3280

ตุลาคม 2552