

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวพรรณพิมล ตรีมงคล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2545

วิสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

378.1

พ264ก

ร.3

ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพรรณพิมล ตรีมงคล

2



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2545

h 148806

23 ก.ค. 2545

พรรณพิมล ศรีมงคล. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ กสม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนันตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สามด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล และบริการสื่อการเรียนการสอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประเมินค่าห้าระดับ จำนวน 45 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าที (t-test) ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' Test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล บริการสื่อการเรียนการสอน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน และที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SATISFACTION OF PART-TIME PROGRAM STUDENTS TOWARDS ACADEMIC SERVICE
OF THE FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION,
RAJAMANGALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY.

/

AN ABSTRACT
BY
MISS PHUNPIMOL TREEMONGKOL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakarinwirot University

May 2002

Phunpimol Treemongkol. (2002). *Satisfaction of part-time program students towards academic service of The Faculty of Business Administration, Rajamangala Institute of Technology*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird , Pinyoanuntapong.

The purposes of this research were to study and compare the satisfaction of the part-time undergraduate students towards academic services of Faculty of Business Administration at the Rajamangala Institute of Technology. The study related to three main aspects : library service, registration service and instructional media service.

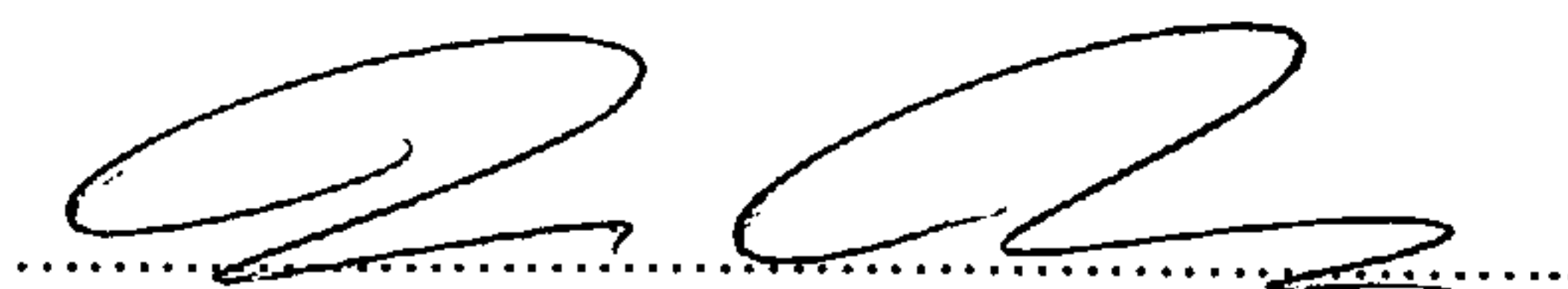
The samples consisted of 290 part-time undergraduate students in the area of Business Administration, Rajamangala Institute of Technology. The instrument used for collecting data was the questionnaire that comprised 45 items with a five-level rating scale. The data were analyzed by using the percentage, arithmetic means ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and then tested the mean in pairs by using Scheffe' Test.

The research findings were as follows:

1. The students had the average satisfaction towards academic services in each aspect namely, library service, registration service, instructional media service and as a whole.
2. There was no significant difference in the satisfaction towards academic services in each and a whole aspect of the students with different gender as well as ages While the satisfaction towards academic services in each and a whole aspect of the student with different majors was a different at .05 level of statistical significance.

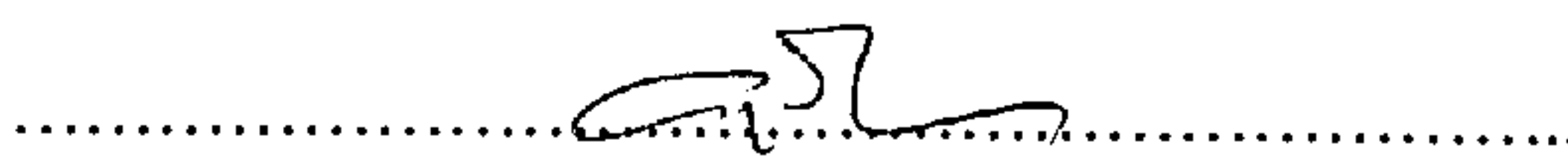
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



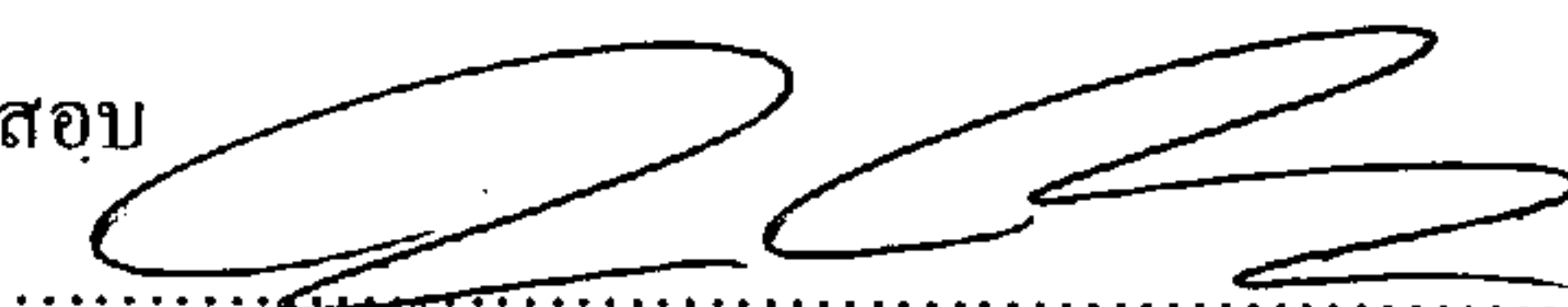
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

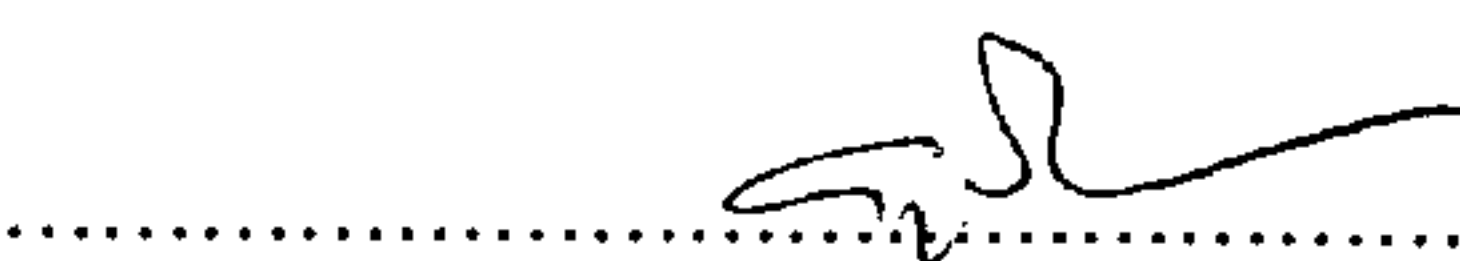


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

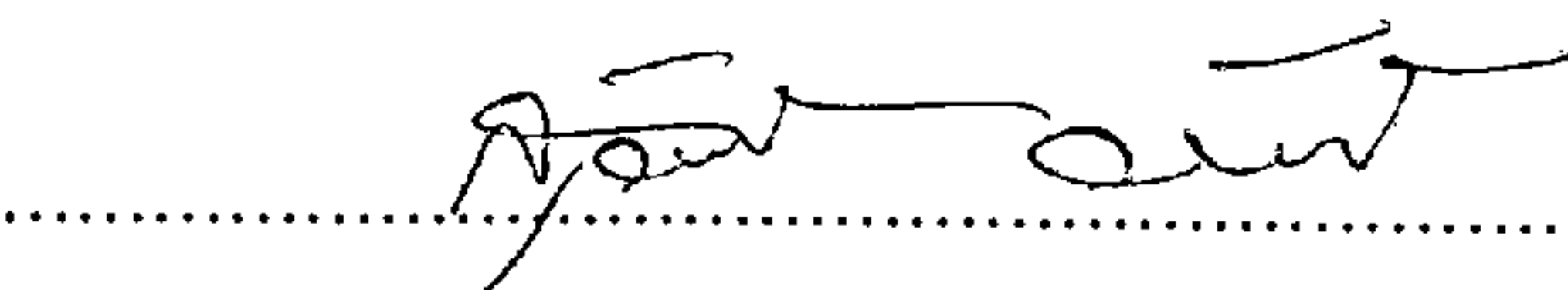
คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

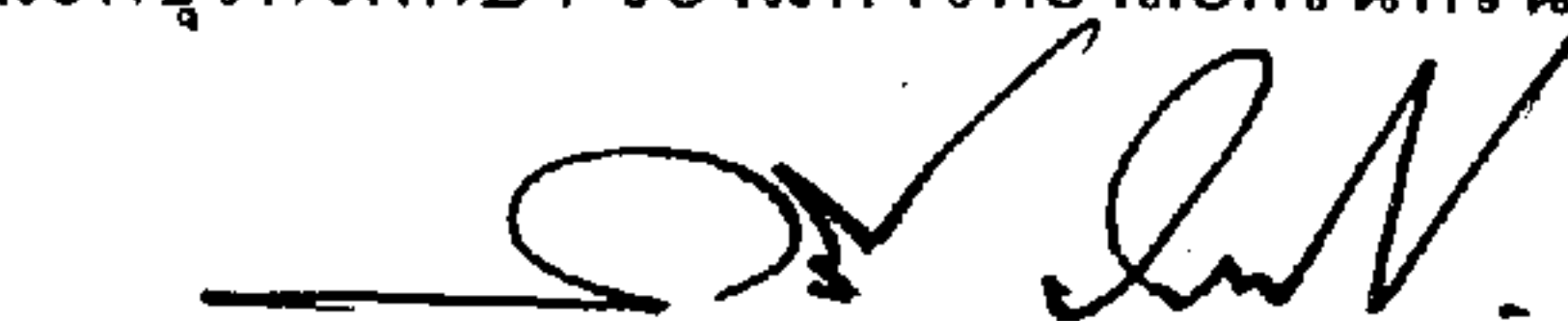


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

สารนิพนธ์นี้ได้รับทุนจากภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โครงการสนับสนุนทุนในการทำสารนิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษา
เงินงบประมาณระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2544
ประเภทโครงการอื่นๆ หมวดเงินอุดหนุน

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพිර์ ลิ่มไทย กรรมการ และรองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ชนงกรณ์ คุณทลบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประนอม พันธุ์ไธว และอาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือ ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ที่ได้พิจารณาจัดสรรทุน ในโครงการสนับสนุนทุนในการทำสารนิพนธ์ของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา วิชาเอกธุรกิจศึกษา จากเงินงบประมาณระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2544 ประเภทโครงการอื่น ๆ หมวดเงินอุดหนุน จำนวน 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) ให้ผู้วิจัยเพื่อสนับสนุนในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และขอขอบคุณ นักศึกษาภาคสมทบ ปีการศึกษา 2544 ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าของผลงานทุกท่านที่อ้างอิงไว้ในบรรณานุกรม ขอขอบคุณคณาจารย์ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สถาบันราชภัฏเพชรบุรี เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ได้แสดงความห่วงใย ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน แก่ผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นกำลังใจตลอดมา

พรรณพิมล ศรีมงคล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ประวัติความเป็นมาของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับบริการวิชาการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	60
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	60
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	60
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	62
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	66
 บรรณานุกรม.....	 68
 ภาคผนวก.....	 74
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 85

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามวิชาเอก.....	38
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และวิชาเอก.....	46
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	47
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายข้อ.....	48
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายข้อ.....	49
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการสื่อการเรียนการสอน เป็นรายข้อ.....	50
7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	51
8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ.....	52
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามวิชาเอก.....	53
10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก.....	54
11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก.....	54
12 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการสื่อการเรียนการสอน เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก.....	56
13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก.....	57

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับมอบตัว.....	21
2 ขั้นตอนการลงทะเบียนนักศึกษา.....	22
3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการลงทะเบียน.....	23
4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประมวลผลการศึกษา.....	25
5 การปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารและบริการธุรการ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ การศึกษาช่วยให้คนมีความรู้และฉลาดมีไหวพริบ รู้จักแก้ปัญหาต่าง ๆ ของตนเอง รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และสภาพสังคม ช่วยให้รู้จักความสามารถของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้สำเร็จในการดำเนินชีวิต

การจัดการศึกษาแต่ละระดับมีความต่อเนื่องกันและมีความสำคัญในตัวเองและต่างก็มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีความเจริญงอกงามในทุก ๆ ด้านการจัดการศึกษาให้บรรลุทั้งด้านปริมาณและคุณภาพไปพร้อม ๆ กันมีความจำเป็นต้องจัดให้เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยปรับปรุงแก้ไขระบบการศึกษาเสียใหม่ให้มีชนิดและประเภทของการศึกษามากขึ้น เคอร์แลน (Kurland) ได้เสนอแนวคิดทางการศึกษาปัจจุบันว่า “การศึกษาของบุคคลเกิดขึ้นตลอดชีวิต (Lifelong learning) โดยเริ่มตั้งแต่แรกเกิดและจะสืบเนื่องไปจนวันตาย” แนวคิดการศึกษาปัจจุบันจึงเป็นแนวคิดที่ผสมผสานระหว่างงานและโรงเรียนหรือระหว่างการศึกษาในระบบกับการศึกษานอกระบบเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถสนองตอบความต้องการของบุคคลทุกระดับ ให้สามารถได้รับการศึกษาตลอดเท่าที่ที่ต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ทันเหตุการณ์แนวคิดด้านการศึกษาดำเนินชีวิตนี้จึงได้รับการสนับสนุนจากประเทศอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอยู่ในระดับสูง และจากประเทศกำลังพัฒนา (สุพงษ์ ยุวะชาติ, 2533 : 1)

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาเป็นการศึกษาหลายสถาบันในประเทศไทย ต่างตระหนักถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างระบบการศึกษากับระบบแรงงาน จึงเปิดรับผู้มีงานทำแล้วเข้าศึกษาต่อทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ การจัดการศึกษาภาคพิเศษหรือภาคสมทบนับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ไม่มีโอกาสเรียนในระบบปกติ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาสถาบันหนึ่งที่ตระหนักถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงได้เปิดสอนวิชาชีพต่าง ๆ ให้กับบุคคลทั่วไปได้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในภาคสมทบ โดยจัดการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ (เสาร์-อาทิตย์) ซึ่งการจัดการศึกษาภาคสมทบนี้เป็นการจัดการศึกษาเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียนที่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาเรียน คือ ไม่สามารถมาเรียนเต็มเวลาในระบบปกติได้อันเนื่องมาจากภารกิจต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมาเรียนในช่วงนอกเวลาปกติ

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีดำเนินการจัดการศึกษาภาคสมทบ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบัณฑิตทางด้านบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลที่มีความสนใจที่จะศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีให้มากที่สุดอีกด้วย และพยายามจัดหลักสูตรการศึกษาวิชาชีพทางด้านบริหารธุรกิจในหลายสาขาวิชาเอก ซึ่งปัจจุบันการจัดการศึกษาภาคสมทบของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย 6 วิชาเอก คือ การตลาด การจัดการ การบัญชี ระบบสารสนเทศ การเงิน ภาษาอังกฤษธุรกิจ อีกทั้งยังคำนึงถึงหน้าที่หลักของสถาบันการศึกษา คือ การพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์

งานวิชาการ เป็นงานหลักที่สำคัญของสถานศึกษาที่จะช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ อารมณ์ สังคมและสติปัญญาของนักศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอน (สุพงษ์ ยุวชาติ. 2533 : 2) ส่วนงานการบริการวิชาการ คือ การบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (กมล ธิโสภา. 2522 : 82) ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้นักศึกษา จึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (Hopke. 1968 : 353)

จากหลักการและเหตุผลดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดทางการศึกษาปัจจุบันเป็นการให้การศึกษาตลอดชีวิต และการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญานั้น อิทธิพลส่วนมากมาจากงานบริการทางการศึกษาที่สถาบันจัดให้กับนักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการบริการวิชาการต่อการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการดังกล่าว เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงงานบริการวิชาการให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตาม เพศ อายุ และวิชาเอก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องในการวางแผนและปรับปรุงงานด้านวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง อันจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,133 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 40) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 290 คน และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของวิชาเอก

3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ แบ่งเป็น
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ แบ่งเป็น
 - 2.1 ต่ำกว่า 21 ปี
 - 2.2 21-25 ปี
 - 2.3 26-30 ปี
 - 2.4 31 ปีขึ้นไป
3. วิชาเอก แบ่งเป็น
 - 3.1 การตลาด
 - 3.2 การจัดการ
 - 3.3 การบัญชี
 - 3.4 การเงิน
 - 3.5 ระบบสารสนเทศ
 - 3.6 ภาษาอังกฤษธุรกิจ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบด้วย

1. บริการห้องสมุด
2. บริการทะเบียนวัดผล
3. บริการสื่อการเรียนการสอน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบด้วย

1.1 บริการห้องสมุด หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการวิชาการ ที่คณะจัดให้นักศึกษาได้ใช้และเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งทรัพยากรห้องสมุดในที่นี้จะหมายรวมถึง อาคารสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ สืบค้น บุคลากร ตลอดจนหนังสือและวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

1.2 บริการทะเบียนวัดผล หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการวิชาการ ที่คณะจัดขึ้นเพื่อบริการนักศึกษาในด้านงานทะเบียนวัดผล อันได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การจัด ตารางสอน ตารางสอบ ประมวลผลการศึกษา การประชาสัมพันธ์งานทะเบียนวัดผล รวมทั้ง สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ

1.3 บริการสื่อการเรียนการสอน หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อบริการวิชาการที่คณะ จัดให้นักศึกษาได้ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันได้แก่ สื่อประเภทวัสดุ สื่อประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ และสื่อประเภทเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งสถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ

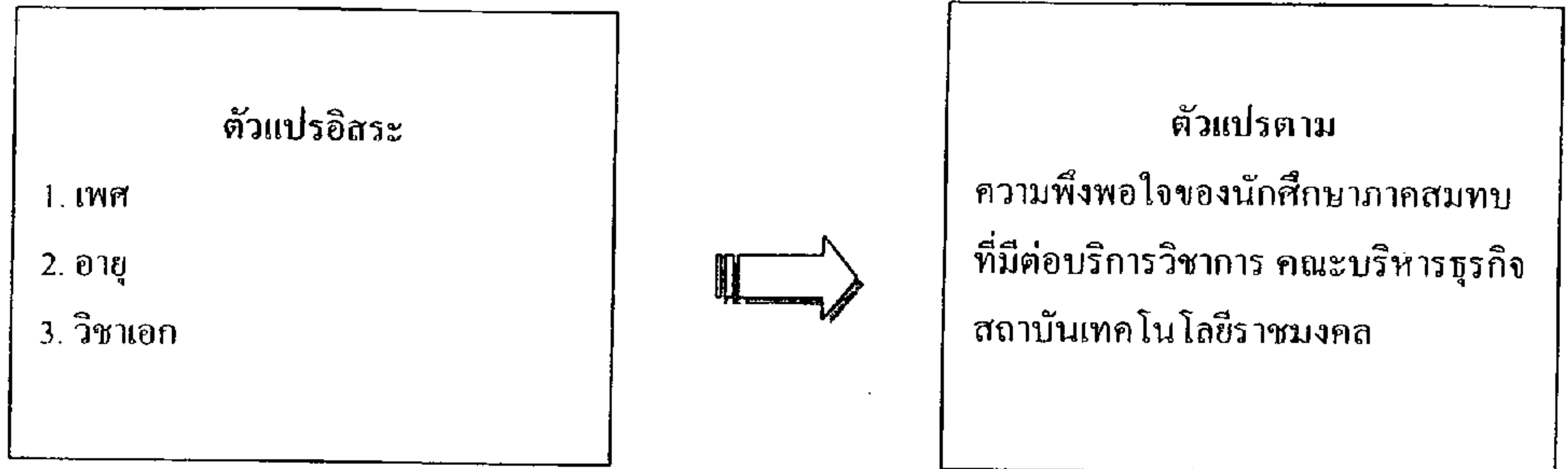
2. บริการวิชาการ หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ที่จัดขึ้นเพื่อบริการนักศึกษา

3. นักศึกษาภาคสมทบ หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิต ของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในช่วงนอกเวลาราชการ คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง (84 หน่วยกิต)

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการวิชาการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

คณะบริหารธุรกิจ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีฐานะเทียบเท่ากับกอง คณะบริหารธุรกิจได้รับการจัดตั้งในปีพุทธศักราช 2518 โดยเมื่อแรกจัดตั้งนั้นมีสำนักงานชั่วคราวของ คณะอยู่ที่วิทยาลัยพาณิชย์การพระนคร (วิทยาเขตพาณิชย์การพระนครในปัจจุบัน) ในเวลาต่อมา คณะได้รับการอนุเคราะห์จากทางวิทยาลัยจักรพงษ์ภูวนารถ (วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถในปัจจุบัน) ซึ่งตั้งอยู่ ณ ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตพญาไท กรุงเทพฯ โดยทางวิทยาเขต ฯ อนุเคราะห์ให้คณะยืมใช้ห้องเรียนของวิทยาเขต ฯ ในช่วงเวลาบ่ายและเย็นที่ทางวิทยาเขต ไม่มีการเรียนการสอนเพื่อจัดการเรียนการสอนของคณะ คณะจึงได้เปิดทำการสอนในระดับปริญญาตรีครั้งแรกขึ้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถนี้เอง โดยเวลาที่ใช้ในการทำการเรียนการสอนของคณะส่วนใหญ่เป็นเวลาในช่วงบ่ายและเย็น ทำให้นักศึกษารุ่นแรก ๆ ที่เข้ามาเรียนที่คณะมีความรู้สึกเหมือนกับว่าเป็นนักศึกษาภาคค่ำ สำหรับหลักสูตรที่เปิดทำการสอนครั้งแรกนั้นเป็นหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี รับนักศึกษา 2 ประเภท คือ

1. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จากวิทยาลัยพาณิชย์การ วิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษาของรัฐ และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนที่กระทรวงศึกษาธิการรับรองวิทยฐานะ เข้ามาศึกษาต่อทำให้ใช้เวลาในการศึกษาไม่ต่ำกว่า 2 ปี

2. นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับฝึกหัดครูมัธยมศึกษา (ปมร. ปม.) ใช้เวลาการศึกษาไม่ต่ำกว่า 1 ปี ที่นักศึกษาของคณะสามารถจบได้ในระยะเวลาดังกล่าวแม้ว่าหลักสูตรจะเป็นหลักสูตร 4 ปี เพราะคณะได้ทำการเทียบหน่วยกิตที่เรียนมาจากระดับ ปวส. และ ปมร. ปม. ให้ทำให้นักศึกษาต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับผู้สำเร็จระดับ ปวส. ไม่ต่ำกว่า 70 หน่วยกิตและสำหรับผู้สำเร็จ ปมร. ปม. ไม่ต่ำกว่า 50 หน่วยกิต สำหรับภาควิชาที่เปิดทำการสอนในขณะนั้นมีทั้งหมดรวม 4 ภาควิชา คือ

1. ภาควิชาธุรกิจศึกษาและสัมพันธ์
2. ภาควิชาการบัญชี
3. ภาควิชาการตลาด
4. ภาควิชาการจัดการ

ในปีพุทธศักราช 2519 คณะบริหารตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและการนำคอมพิวเตอร์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในงานด้านธุรกิจ ทำให้ในปีนี้เองทางคณะได้ทำการเปิดทำการสอนในภาควิชาสารสนเทศขึ้นเป็นปีแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางด้านนี้ออกสู่ตลาดและสังคม ในปีพุทธศักราช 2522 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาได้รับงบประมาณให้ทำการสร้างสำนักงานอธิการบดี ของวิทยาลัยขึ้นภายในพื้นที่ของวิทยาลัยจักรพงษ์ภูวนารถ เป็นอาคารขนาด 8 ชั้นทางคณะได้ทำการขอยืมอาคารดังกล่าวเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนของคณะ ต่อมาเมื่อตึกดังกล่าวสร้างเสร็จคณะทำการย้ายสำนักงานจากตึกของวิทยาลัยจักรพงษ์ภูวนารถไปตั้งที่อาคารใหม่ 8 ชั้นและนั่นเป็นจุดเริ่มต้นที่คณะมีอาคารเรียน เป็นของตนเอง ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้เต็มเวลา และเปิดทำการเรียนการสอนแบบเต็มเวลามา ตั้งแต่ปี 2524 เป็นต้นมา ในปีพุทธศักราช 2527 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้มีนโยบายที่จะสร้างศูนย์กลางของการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีอยู่ที่ ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ใช้ชื่อเรียกว่า ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หรือ เรียกย่อ ๆ ว่า ศูนย์กลางราชมงคล (สรม.) โดยสถาบัน ๆ มีความต้องการที่จะให้คณะต่าง ๆ ในสังกัดสถาบัน ๆ มาเปิดทำการเรียนการสอนรวมกันที่ศูนย์กลางราชมงคลนี้ และเนื่องจากคณะบริหารธุรกิจเป็นคณะหนึ่งในจำนวนนั้นด้วย ทำให้คณะบริหารธุรกิจต้องดำเนินการเตรียมตัวเพื่อย้ายสถานที่ตั้งจากภายในวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถมาอยู่ที่ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยเริ่มเตรียมการตั้งแต่ปี 2529 ในปีพุทธศักราช 2533 คณะบริหารธุรกิจมองเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ว่า บุคคลเหล่านั้นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอันดีใน เรื่องธุรกิจและธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คณะบริหารธุรกิจจึงได้จัดทำโครงการเปิดสอนนักศึกษาภาคนอกเวลาขึ้นเป็น “โครงการพัฒนาบุคลากรประจำการ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของโครงการการเพื่อเป็นการให้ความรู้ และฝึกฝนทักษะความสามารถทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยีให้

กับบุคลากรประจำการของทั้งทางภาครัฐ และเอกชน โดยผู้เข้าศึกษาต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาจนสำเร็จระดับปริญญาตรีไม่ต่ำกว่า 2 ปีครึ่ง สำหรับการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการ (หรือที่นักศึกษาเองเรียกกันติดปากว่าเป็น “ภาคพิเศษ”) นี้ใช้เวลาในช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ คือช่วงเวลา 18.00 - 20.30 น. ใน การจัดการเรียนการสอน สำหรับสถานที่ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน คณะใช้อาคารเรียน 8 ชั้นของคณะที่ตั้งอยู่ที่ ถ.วิภาวดีรังสิต ในพื้นที่วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารณในการจัดการเรียนการสอน ในปีพุทธศักราช 2534 จากการเตรียมการเพื่อเคลื่อนย้ายคณะจากสถานที่ตั้งเดิม คือ ถนนวิภาวดีรังสิต ในพื้นที่ของวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารณมาอยู่ที่ศูนย์กลางสถาบันฯ ที่เริ่มต้นดำเนินการมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2529 ทำให้คณะบริหารธุรกิจสามารถเปิดทำการสอนระดับปริญญาตรีสำหรับนักศึกษา ภาคในเวลาราชการ ณ ศูนย์กลางราชมณฑลได้ในปี 2534 นี้เองเป็นปีแรก และคณะได้ปิดทำการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาภาคในเวลาราชการที่อาคารเรียน 8 ชั้นในวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารณเมื่อนักศึกษา รุ่นที่เข้าศึกษาต่อในปี 2533 สำเร็จการศึกษา ส่วนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการนั้น คณะยังดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่อาคารเรียน 8 ชั้นต่อไป จนกระทั่งนักศึกษารุ่นที่เข้าศึกษาใน ปีการศึกษา 2538 จบการศึกษาจึงได้ทำการปิดการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการที่อาคาร 8 ชั้น ถ.วิภาวดีรังสิต ปีพุทธศักราช 2538 คณะบริหารธุรกิจได้ทำการเปิดสอนนักศึกษาเพิ่มในหลักสูตร 4 ปีที่รับนักศึกษาที่สำเร็จการ ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และนักศึกษาที่จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) เข้ามาเป็นนักศึกษาโดยใช้วิธีการสอบคัดเลือกผ่านการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อของสถาบัน ฯ ภาควิชาที่รับนักศึกษาในหลักสูตร 4 ปีนี้ ได้แก่ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการบัญชี และภาควิชาระบบสารสนเทศ ทำให้ตั้งแต่ปี 2538 เป็นต้นมาคณะบริหารธุรกิจเป็นคณะในระดับปริญญาตรีของทางสถาบันฯ ที่มียอดจำนวนนักศึกษาที่เป็นผู้สมัครเข้าสอบเพื่อศึกษาต่อมากที่สุด รวมทั้งมียอดนักศึกษาที่ต้องการรับเข้าศึกษาต่อสูงที่สุดในปีพุทธศักราช 2539 คณะได้เปิดรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. เข้าศึกษาต่อในหลักสูตร ปริญญาตรีวิชาเอกการเงินใช้ระยะเวลาศึกษาต่อ 2 ปีเพิ่มอีก 1 สาขาวิชา สำหรับ นักศึกษาภาคนอกเวลาราชการ ในปีนี้คณะได้ดำเนินการเปลี่ยนสถานที่เรียนของนักศึกษาที่เข้าศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2539 จากที่เดิมที่อาคาร 8 ชั้นในวิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารณให้มาเรียนที่ศูนย์กลางราชมณฑล โดยเปลี่ยนเวลาที่ใช้ในการทำการเรียนการสอนจากเวลาเดิม 18.00-20.30 น. ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เป็นวันเสาร์เวลา 12.25-18.05 น. และวันอาทิตย์เวลา 08.55-18.05 น. เรียกว่า ภาคสมทบ ตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2540 เป็นต้นมาสามารถกล่าวได้ว่า คณะบริหารธุรกิจได้เปิดทำการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีที่ศูนย์กลางราชมณฑลอย่างเต็มตัว เพราะทางคณะได้ทำการย้ายนักศึกษาทั้งหมด มาทำการเรียนที่ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมณฑล

นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันทางคณะได้มีการเปิดรับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปีที่รับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. และ ม.6 เพิ่มจากเดิมอีก 3 ภาควิชา คือ ภาควิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ และภาควิชาการจัดการ ปีพุทธศักราช 2541 เป็นปีแรกที่ทางคณะได้ทำการรับนักศึกษาเพิ่มอีกหนึ่งวิธี คือวิธีการรับนักศึกษาผ่านมาจากการสอบคัดเลือกเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาภาคนอกเวลาราชการ คณะได้ทำการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา จากเดิมต้องใช้เวลาในการศึกษา 2 ปีครึ่งเป็น 3 ปีถ้วน โดยการปรับเวลาในการทำการเรียนจากเดิม ทำการเรียนในวันอาทิตย์เวลา 08.55-18.05 น. เป็นเวลา 08.55-15.05 น. แทนเพื่อเป็นการสะดวกกับนักศึกษาในการใช้เวลาศึกษาหาความรู้และสร้างเสริมประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น

การจัดการศึกษาในปัจจุบันของคณะบริหารธุรกิจ

สำหรับการจัดการศึกษาในขณะนั้น ทางคณะได้จัดสอบคัดเลือกจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูงสาขาบริหารธุรกิจ จากวิทยาเขตต่าง ๆ ภายในสถาบันฯและวิทยาลัยอาชีวศึกษาทั้งของภาครัฐบาล และภาคเอกชนซึ่งสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนที่กระทรวงศึกษาธิการรับรองวิทยฐานะ เข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร 2 ปีต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีการศึกษา 2538 เป็นต้นมา คณะได้เพิ่มหลักสูตร 4 ปี โดยจัดสอบคัดเลือกจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาบริหารธุรกิจ หรือ เทียบเท่า (หมายถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6) เข้าศึกษาต่อด้วย และตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 คณะจะเปิดรับนักศึกษาผ่านการคัดเลือกของทางทบวงมหาวิทยาลัย โดยระบบเอ็นทรานซ์ โดยเหตุที่คณะบริหารธุรกิจมีปรัชญาทางการศึกษาที่จะผลิตครูธุรกิจและนักธุรกิจที่มีคุณภาพทั้งทาง ด้านการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่นความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบต่อสังคมทางคณะ จึงพยายามพัฒนาการศึกษาและหลักสูตรของคณะอย่างต่อเนื่องตลอดมา นอกจากนี้ทางคณะฯ ยังได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนานักวิชาการเป็นอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้จากการส่งอาจารย์ ไปศึกษาต่อหรือเข้าอบรมและสัมมนาด้านวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อ เป็นการพัฒนาขีดความสามารถและความชำนาญให้แก่อาจารย์ของคณะฯ ปัจจุบันอาจารย์ที่สอนอยู่ ในคณะบริหารธุรกิจส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือ เทียบเท่าทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ส่วนหนึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก นอกจากนี้ทางคณะฯ ได้เชิญบุคคลภายนอกที่มีชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาวิชาต่าง ๆ มาสอนหรือ บรรยายพิเศษ เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ความชำนาญทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติอย่างแท้จริง

ในปัจจุบันคณะประกอบด้วยภาควิชา 8 ภาควิชา คือ

1. ภาควิชาธุรกิจศึกษาและสัมพันธ
2. ภาควิชาการบัญชี
3. ภาควิชาการตลาด
4. ภาควิชาการจัดการ
5. ภาควิหาระบบสารสนเทศ
6. ภาควิชาการเงิน
7. ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
8. ภาควิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนการสอนของคณะบริหารธุรกิจ

เพื่อที่จะให้บริการการศึกษาในทุกสาขาวิชาชีพทางด้านธุรกิจ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตามปรัชญาทางการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จัดการศึกษาโดยมุ่งพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติพร้อมที่จะประยุกต์และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย”

ปรัชญาการจัดการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ

“เพื่อผลิตครูธุรกิจและนักธุรกิจที่มีคุณภาพทั้งด้านคุณภาพ ด้านปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบต่อสังคม”

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรบริหารธุรกิจ

1. เพื่อพัฒนากำลังคนระดับผู้บริหารขั้นต้นที่จะเป็นนักบริหารธุรกิจ ครูธุรกิจ หรือนักปฏิบัติการ เชิงวิชาการในงานบริหารธุรกิจทั่วไป ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหาร และการปฏิบัติ งานทางด้าน การบัญชี การจัดการ การตลาด ระบบสารสนเทศ ธุรกิจศึกษา และหรืออื่นๆ ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับวุฒิตามสาขาวิชาที่มีความชำนาญนั้น ๆ

2. เพื่อฝึกอบรมให้มีความคิดริเริ่ม มีกึ๋นสั้ยในการค้นคว้า ปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วยหลักการและเหตุผล อำนวยการและปฏิบัติการด้วยหลักวิชา ที่มีการวางแผน การปฏิบัติ การเนะงานและการควบคุมงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างประหยัค รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งสามารถวัดผลงาน นั้น ได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

3. เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร ความสำนึกในจรรยาอาชีพ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และสังคมและธำรงรักษา ไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของไทย

ผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจ

นับตั้งแต่จัดตั้งคณะบริหารธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2518 ถึงปัจจุบัน มีผู้ดำรงตำแหน่ง คณบดี จำนวน 8 ท่าน ตามลำดับดังนี้

1. ศาสตราจารย์ธรรมบุญ อัครพานิช	เมษายน 2518 - เมษายน 2525
2. อาจารย์ปัญญา โชติคุณ	เมษายน 2525 - กันยายน 2527
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาครินทร์ จันทโนทก	ตุลาคม 2527 - ตุลาคม 2531
4. อาจารย์ธงชัย ลาวรรณ	ตุลาคม 2531 - ตุลาคม 2534
5. รองศาสตราจารย์ประภาศรี อมรสิน	ตุลาคม 2534 - ตุลาคม 2538
6. ศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ เจริญชัย	ตุลาคม 2538 - ตุลาคม 2540
7. อาจารย์จิม หนุ่ยชัย	ตุลาคม 2540 - มกราคม 2541
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาวดี สุรโกมล	มกราคม 2541- ปัจจุบัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ และมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ในด้านต่าง ๆ กันพอสรุปได้ดังนี้

สมยศ นาวิก (2524 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคลเพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอารมณ์หรือความคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคลที่ได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้ว

พิน คงพล (2529 : 21) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้ รักชอบ ยินดีเต็มใจหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุหรือจิตใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ และยังได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ว่า หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน อันได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคลและผลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น

สุเทพ เมฆ (2531 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอน หมายถึงความรู้สึกพอใจในสภาพการจัดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา มีความเจริญงอกงาม มีความกระตือรือร้นเพื่อจะเรียนให้เกิดประโยชน์แต่ตนเอง

ถิวรรณ คุ้มใจสกุล (2532 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่แท้จริงเพื่อให้ได้ผลอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สถานการณ์ทำงาน หากบุคลากรได้ค่าตอบแทนเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากได้รับการตำหนิหรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

อิงลิช (English and English. 1958 : 473) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจไว้ว่า สภาพอินทรีย์เมื่อแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความหิวกระหายและความต้องการ

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein. 1971 : 256) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

โวลแมน (Wolman. 1979 : 283) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการ หรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลกิจกรรม

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างมากระตุ้นให้เกิดความรัก หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องมีการจูงใจให้เกิดขึ้น

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 155) ได้กล่าวถึง ความหมายของการจูงใจสรุปได้ว่า การจูงใจคือการชักจูงให้บุคคลปฏิบัติหรือชักจูงให้สมาชิกเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง

ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หรือการจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาพที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือถูกผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางไว้ (สุณีย์ ชีรดากร. 2526 : 85) แต่การจูงใจจะมีได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อลึงที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 108) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่จูงใจ สำหรับสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการจูงใจนั้น กู๊ด (Good. 1973 : 281) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง วัตถุ หรือสถานะใด ๆ ที่สามารถเร้าให้เกิดการจูงใจได้

นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจเกี่ยวกับการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (สุณีย์ ชีรดากร. 2526 : 88-89)

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากความรู้สึกภายในของผู้เรียนเอง เช่น ความต้องการ ความสนใจ และทัศนคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น อยากรู้ อยากเห็น อยากเรียน เต็มใจและตั้งใจเรียน เพราะต้องการความรู้ มิใช่เรียนเพราะหวังผลอย่างอื่น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ การจูงใจที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมาชักจูงหรือกระตุ้นให้เกิดการจูงใจภายในขึ้น เป็นต้นว่า วิธีสอน บุคลิกภาพ ของผู้สอน และเทคนิคที่ครูใช้ในการสอนจะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกอยากเรียน การกระทำที่เกิดจาก

แรงจูงใจภายนอกไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงแต่เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น เช่น การเรียนที่หวังคะแนนนอกเหนือไปจากการได้รับความรู้

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์ การจูงใจภายในจึงเป็นลักษณะการจูงใจที่ดี และมีอิทธิพลที่สุดต่อกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้น โดยใช้การจูงใจภายนอกช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ เช่น ใช้หลักการให้รางวัลและลงโทษ การชมเชยและการตำหนิ การแข่งขันและการร่วมมือต่าง ๆ (สมบูรณ์ พรธนาภพ และชัยโรจน์ ชัยอินคำ. 2518 : 417) แต่ในความเป็นจริง การจัดการศึกษาโดยทั่วไปมักพบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจภายในขึ้นนั้นกระทำได้ยากมาก เพราะเหตุนี้ในการจัดการศึกษาจึงพบเสมอว่า ส่วนใหญ่จะสร้างแรงจูงใจภายนอกก่อน เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในขึ้นภายหลัง และในการสร้างแรงจูงใจ ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายในหรือภายนอกจะต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลาจึงจะบังเกิดผลดี ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อร่างกายเกิดความต้องการจะทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการพฤติกรรมที่กระทำจึงมีทิศทางหรือจุดมุ่งหมาย เมื่อร่างกายได้สิ่งที่ต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ แรงขับก็จะลดลง (ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522 : 40) เพราะฉะนั้นในการเรียนการสอนผู้สอนจะต้องพยายามสร้างสิ่งจูงใจให้ผู้เรียนเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผู้เรียนจะได้สนใจติดตามบทเรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดเรียนรู้ได้อย่างได้ผล

วิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียน วันทนา วงศ์ศิลปกรรมย์ (2533 : 9-12) ได้สรุปความคิดเห็นของ สกินเนอร์ (Skinner), ไวท์เฮด (Whitehead) และบลูม (Bloom) ไว้ดังนี้

สกินเนอร์ (Skinner) มีความเห็นว่า การปรับพฤติกรรมของคนไม่อาจทำได้โดยเทคโนโลยีทางกายภาพและชีวภาพเท่านั้น แต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเขาหมายถึง เสรีภาพและความภาคภูมิ (Freedom and Dignity) จุดหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา คือการทำให้คนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เสรีภาพและความภาคภูมิเป็นครรลองของการไปสู่ความเป็นคน

แนวคิดของสกินเนอร์ สรุปได้ว่า เสรีภาพนำบุคคลไปสู่ความภาคภูมิ และความภาคภูมินำบุคคลไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้มีมารับผิดชอบต่อความคิด ตัดสินใจการกระทำและผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และนั่นคือเป้าหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา สิ่งที่สกินเนอร์ต้องการเน้นคือ การปรับแก้พฤติกรรมของตน ต้องแก้ด้วยเทคโนโลยีของพฤติกรรมเท่านั้นจึงจะสำเร็จ ส่วนการใช้เทคโนโลยีของพฤติกรรมนี้กับใครอย่างไร ด้วยวิธีไหน ถือเป็นเรื่องการตัดสินใจใช้ศาสตร์ ซึ่งต้องอาศัยภูมิปัญญา (Wisdom) ของผู้ใช้เท่านั้น

ไวท์เฮด (Whitehead) กล่าวถึง จังหวะของการศึกษา และขั้นตอนของการพัฒนาว่า มี 3 ขั้น คือ จุดขึ้น จุดแย้ง และจุดปรับ ซึ่งไวท์เฮด เรียกชื่อใหม่เพื่อใช้ในการศึกษาว่า การสร้างความพอใจ การทำความกระจ่าง และการนำไปใช้ ในการเรียนรู้ใด ๆ ควรเป็นไปตาม 3 จังหวะนี้ คือ

การสร้างความพอใจ - นักเรียนรับสิ่งใหม่ ๆ มีความตื่นเต้นพอใจกับการได้พบและ
เก็บสิ่งใหม่ ๆ

การทำความกระจ่าง - มีการจัดระบบระเบียบ ให้คำจำกัดความ มีการกำหนดขอบเขต
ที่ชัดเจน

การนำไปใช้ - นำสิ่งใหม่ที่ได้มาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่จะได้พบต่อไป เกิดความ
ตื่นเต้นที่จะเอาไปจัดสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา

ไวท์เฮด กล่าวถึงการสร้างภูมิปัญญา (Wisdom) ในระบบการศึกษาว่า ได้ปฏิบัติกันอย่าง
ผิดพลาดมาตลอด โดยการใช้วิธีการฝึกทักษะอย่างง่าย ๆ ธรรมดา ๆ แล้วคาดเอาไว้จะทำให้เกิด
ภูมิปัญญาได้ ถนนที่มุ่งสู่การเกิดภูมิปัญญามีสายเดียวคือ เสรีภาพในการแสดงความรู้ และถนนที่
มุ่งสู่ความรู้มีสายเดียวเช่นกัน คือ วิทยาการที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ ดังนั้น เสรีภาพและวิทยาการ
(Freedom Discipline-Freedom) ซึ่งเสรีภาพในจังหวะแรก คือ ขั้นตอนของการสร้างความพอใจ
วิทยาการในจังหวะที่สองคือ ขั้นการทำความกระจ่าง และเสรีภาพในช่วงสุดท้ายคือ ขั้นการนำไปใช้

สิ่งที่ไวท์เฮดต้องการย้ำ คือ ความรู้ที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่ต่างวิธีการ ควรให้แก่
นักเรียนเมื่อถึงเวลาอันสมควร และเมื่อนักเรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นเหมาะสม หลักการนี้
เป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีการถือปฏิบัติโดยคำนึงถึงจิตวิทยาในการดำเนินการทางการ
ศึกษา เรื่องทั้งหมดนี้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่หลักการเหล่านี้ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาอภิปรายเพื่อให้
เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและถูกต้อง ความล้มเหลวของการศึกษาเกิดขึ้นจากการใช้จังหวะการศึกษา
ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในขั้นตอนของการสร้างความพอใจหรือจังหวะของเสรีภาพในช่วงแรก
การละเลยหรือขาดประสบการณ์ในส่วนนี้ผลดีสูงสุดจะเกิดขึ้น คือความรู้ที่ไร้พลังและไร้ความริเริ่ม
ผลเสียหายสูงสุดที่จะเกิดขึ้นคือ ความรังเกียจไม่ยอมรับความคิดเห็น และนำไปสู่การไร้ความรู้ใน
ที่สุด

การพัฒนาคุณลักษณะใด ๆ ตามวิถีทางของธรรมชาติ ควรต้องสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิด
ความพึงพอใจในตัวเองได้ เพราะความพอใจจะทำให้คนมีการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม
ส่วนความเจ็บปวดแม้จะทำให้เกิดการตอบสนองแต่ก็ไม่ทำให้คนพอใจ ไวท์เฮดสรุปในที่สุดว่า
ในการสร้างพลังความคิด ไม่มีอะไรมากไปกว่าสภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจในขณะทำกิจกรรม

ส่วนการศึกษาด้านเชาวน์ปัญญานั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลัง และความริเริ่มใหม่ ๆ

เมื่อประมาณความคิดทั้งของสกินเนอร์และไวท์เฮดเข้าด้วยกันแล้วพอจะสรุปได้ว่า เสรีภาพเป็นปฐมเหตุของการนำบุคคลไปสู่จุดหมายปลายทางที่การศึกษาต้องการ นั่นคือเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน

เสรีภาพเป็นบ่อเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การมีเสรีภาพในการเรียนจึงเป็นการสร้างความพอใจในการเรียน ความพอใจทำให้คนมีพัฒนาการในตนเอง วิธีการของการให้เสรีภาพในการเรียนเป็นเรื่องที่กำหนดขอบเขตเนื้อหาได้ยาก แต่ความหมายกว้าง ๆ โดยทั่วไป คือ การให้นักเรียนมีโอกาสเลือกและตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อตนเอง เป็นการควบคุมที่ผู้ถูกควบคุมไม่รู้ตัว ดังนั้น แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนบางประการสำหรับการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีวิชาเลือกหลายวิชา หรือจัดให้มีหัวข้อเนื้อหาหลายเรื่องในวิชาเดียวกัน หรือมีแนวทางการเรียนหลายแนวทางในเรื่องเดียวกัน เป็นต้น

แต่เนื่องจากแรงจูงใจเกิดจากความต้องการ จึงจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง เพื่อจะได้หาแนวทางสร้างสิ่งจูงใจตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

ความต้องการพื้นฐานที่เป็นองค์ประกอบให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น แต่ความต้องการของมนุษย์นั้นมีมากมาย ซึ่งมาสโลว์ (Maslow, 1970 : 35-51) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุดเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ และอากาศ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการสนองตอบในขั้นนี้ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นถัดไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) มนุษย์จะรู้สึกปลอดภัย เมื่อสิ่งเรานั้นเป็นสิ่งที่รู้จักมักคุ้น และจะกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิม

3. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) คนทุกคนอยากได้รับความรักจากคนอื่น อยากเป็นเจ้าของ และในขณะเดียวกันอยากให้ตนเป็นที่รักและเป็นของใครสักคน บุคคลจะรู้สึกเหงาและว้าเหว่ และขาดถ้ารู้สึกว่ามีใครรักหรือไม่รู้ว่าจะรักใคร ความต้องการชนิดนี้ คนที่ขาดมากยิ่งต้องการมากเพื่อชดเชย

4. ความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการยอมรับจากผู้อื่น และต้องการความภาคภูมิใจในตนเองด้วย แต่ถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะก่อให้เกิดความรู้สึกต่ำต้อย ไร้ค่า อ่อนแอ หดหวั่น ไม่มีความหมายในสายตาผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Needs for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่จริง ยอมรับในส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดบกพร่องของตนเอง ต้องการที่จะเป็นคนชนิดที่เราเป็นไปได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ทำให้มีความสุข และทำงานได้เต็มความสามารถ

การศึกษาถึงความต้องการพื้นฐานดังกล่าวของบุคคล นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทำให้เข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล และช่วยให้มองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคคลได้ในที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับบริการวิชาการ

ความหมายของการบริการวิชาการ

การบริหารด้านวิชาการเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหลาย มาดำเนินการบริหารงานในสถานศึกษาให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จทางการศึกษา เป็นคนดี มีคุณภาพ ตามที่สังคมในชาติต้องการการบริการด้านวิชาการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา

การบริการวิชาการ หมายถึง การบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (กมล ชิโสภา. 2522 : 82) ซึ่งเป็นการบริหารกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาหรือโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของนักศึกษาให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาหรือโรงเรียนทุกแห่งที่จะให้ความรู้ด้านวิชาการแก่ผู้เรียน (ภิญโญ สาธร. 2526 : 324) นอกจากนี้ การบริการด้านวิชาการ หมายถึง การดำเนินการทุกชนิดเพื่อจะส่งเสริมพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ นิสิตนักศึกษา (เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2527 : 87) การบริการด้านวิชาการกล่าวได้ว่า เป็นหัวใจสำคัญของสถานศึกษา สถานศึกษาจะดีหรือเลวขึ้นอยู่กับการบริหารงานวิชาการทั้งสิ้น ดังนั้นในการบริการด้านวิชาการ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีหลักการในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (กิตติมา ปรีดีคิลก. 2532 : 48)

ดังนั้น การบริการด้านวิชาการเป็นงานหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องใช้หลักการในการบริหารงาน สนับสนุน ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอน นักศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุจุดมุ่งหมายการศึกษาให้เป็นคนดีมีคุณภาพ

กิจกรรมการเรียนการสอน เป็นกระบวนการที่อาจารย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิดความสามารถในการปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการเรียนการสอน การเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ให้นักศึกษา และการดูแลสังคม กลุ่มเพื่อนของนักศึกษาด้วย (อภิชัย กุลชา. 2536 : 3) นอกจากอาจารย์จะเป็นผู้ให้หลักการทางวิชาการแล้ว การศึกษาความรู้อื่น ๆ โดยที่อาจารย์เสนอแนะหรือผู้เรียนสนใจค้นคว้าเองนั้น ส่วนใหญ่จะได้รับจากห้องสมุด นวนิต อินทระ (2517 : 359) กล่าวว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทในด้านการส่งเสริมการศึกษา เป็นสถานที่ให้การศึกษาและพัฒนาความรู้ของนักศึกษารวมทั้งบริการต่าง ๆ ในสาขานอกเหนือไปจากหลักสูตรการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่จะต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้บรรยากาศการเรียนรู้ขึ้นทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อาจารย์สามารถเข้าใจปัญหาและสภาพแวดล้อมของนักศึกษาดีขึ้นมีผลให้เกิดความเห็นใจ ความห่วงใยและความผูกพันอันแน่นแฟ้นดังที่ พรชูลี อาชวบำรุง (2525 : 232) ได้กล่าวว่า “สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนที่ดีนั้น ต้องมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเป็นสำคัญ” ซึ่งสอดคล้องกับ ไพฑูรย์ สีนรัตน์ (2524 : 49) ที่ได้ให้ความคิดเห็นว่าการเรียนการสอนทุกระดับ นอกจากผู้เรียนต้องการผู้สอนที่มีความรู้ดี มีประสบการณ์ดีแล้วยังต้องการอาจารย์ที่มีวิธีการสอนที่เป็นกันเอง เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้เรียน แต่ในขณะเดียวกันก็ควรชี้แนะให้เห็นถึงความถูกต้องเหมาะสม ให้ข้อติชมตรงไปตรงมาซึ่งเต็มไปด้วยความหวังดีจะช่วยให้บรรยากาศการเรียนรู้ดีขึ้น

ความสำคัญของการบริการวิชาการ

การบริการวิชาการเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรับผิดชอบและเป็นผู้นำทางวิชาการ โดยทำงานร่วมกับอาจารย์ให้คำแนะนำ และประสานงานให้อาจารย์ทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ กระจายอำนาจและมอบหมายความรับผิดชอบให้อาจารย์ทุกคนเพื่อให้ได้ทำงานด้วยความเต็มใจ และตระหนักถึงหน้าที่สำคัญของอาจารย์ เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้นักศึกษาเต็มความสามารถ ผู้บริหารต้องตระหนักอยู่เสมอว่า การบริการด้านวิชาการในสถานศึกษานั้น มีองค์ประกอบหลายอย่าง ซึ่งนอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียนแล้วยังมีกิจกรรมทุกอย่างภายในสถานศึกษาที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางด้านวิชาการและทักษะในการประกอบอาชีพของนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูง บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องและส่งเสริมงานวิชาการในสถานศึกษาก็คือ อาจารย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และผู้บริหารในสถานศึกษานั้นเอง

พนัส พันนาคินทร์ (2524 : 75) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการด้านวิชาการว่า งานหลักในการบริหารสถานศึกษาจะเป็นการสนับสนุนให้งานวิชาการดำเนินไปด้วยดี

นางเยาว์ ธาราศรีสุทธี (2529 : 8) กล่าวว่า การบริการด้านวิชาการเป็นงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นงานหลักและงานหัวใจของสถานศึกษา เนื่องจากจุดประสงค์อันดับแรกในการตั้งสถานศึกษาขึ้นมาก็เพื่อจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาเด็กนั่นเอง ส่วนงานอื่น ๆ นั้น เป็นงานสนับสนุนให้งานวิชาการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ถิตีมา ปรีดีดิลก (2532 : 48) กล่าวว่า งานวิชาการเป็นสิ่งสำคัญ สถานศึกษาจะดีหรือเลวขึ้นอยู่กับบริการด้านวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีจริยธรรม และคุณสมบัติเฉพาะ ลักษณะของงานวิชาการจึงเป็นเรื่องที่ครอบคลุมและกว้างขวางมาก การที่จะทำให้จุดมุ่งหมายดังกล่าวประสบผลสำเร็จได้ไม่ใช่เรื่องง่าย ความสลับซับซ้อน และความละเอียดประณีตในเนื้อหาวิชาการต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารน่าจะได้วางแนวทางปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อความพัฒนาของสถานศึกษานั้นเอง นอกจากนี้ มิลเลอร์ (Miller. 1965 : 175) ยังกล่าวว่า งานวิชาการเป็นหัวใจของสถานศึกษาที่สำคัญมากที่สุด คือ การจัดโปรแกรมการเรียนการสอน รวมทั้งการวัดผลด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานวิชาการเป็นงานหลักที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการเพื่อจัดการเรียนการสอน และการทำงานกิจกรรมทุกชนิด เพื่อปรับปรุงและพัฒนานิสิตนักศึกษาในสถานศึกษาให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพ

บริการห้องสมุด

งานบริการห้องสมุด คือ การให้บุคคลได้ใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดหามาเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา การค้นคว้า ความรู้ทั่ว ๆ ไป ความจรรโลงใจ และความเพลิดเพลิน งานบริการห้องสมุดเกี่ยวกับผู้ใช้โดยตรง จะต้องดำเนินอยู่เรื่อยไป การให้บริการเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของผู้ใช้ การจัดหาเลือกหนังสือและวัสดุอุปกรณ์ ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ การจัดระเบียบและเก็บรักษาวัสดุเหล่านี้เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การทำบัตรรายการ บริการดัชนี บรรณานุกรม และบริการอื่น ๆ ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้วัสดุที่ต้องการการบริการห้องสมุดจะต้องสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายของสถาบันหรือชุมชนที่ห้องสมุดนั้นสังกัดอยู่ การให้บริการห้องสมุดจึงเกี่ยวข้องกับกิจการและการพัฒนาของสถาบันหรือชุมชนนั้น ห้องสมุดต้องมีวิสัยพร้อมที่จะบริการดังกล่าว (อัมพร ปันศรี 2525 : 22)

บริการทะเบียนวัดผล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกทะเบียนและวัดผล ดังนี้

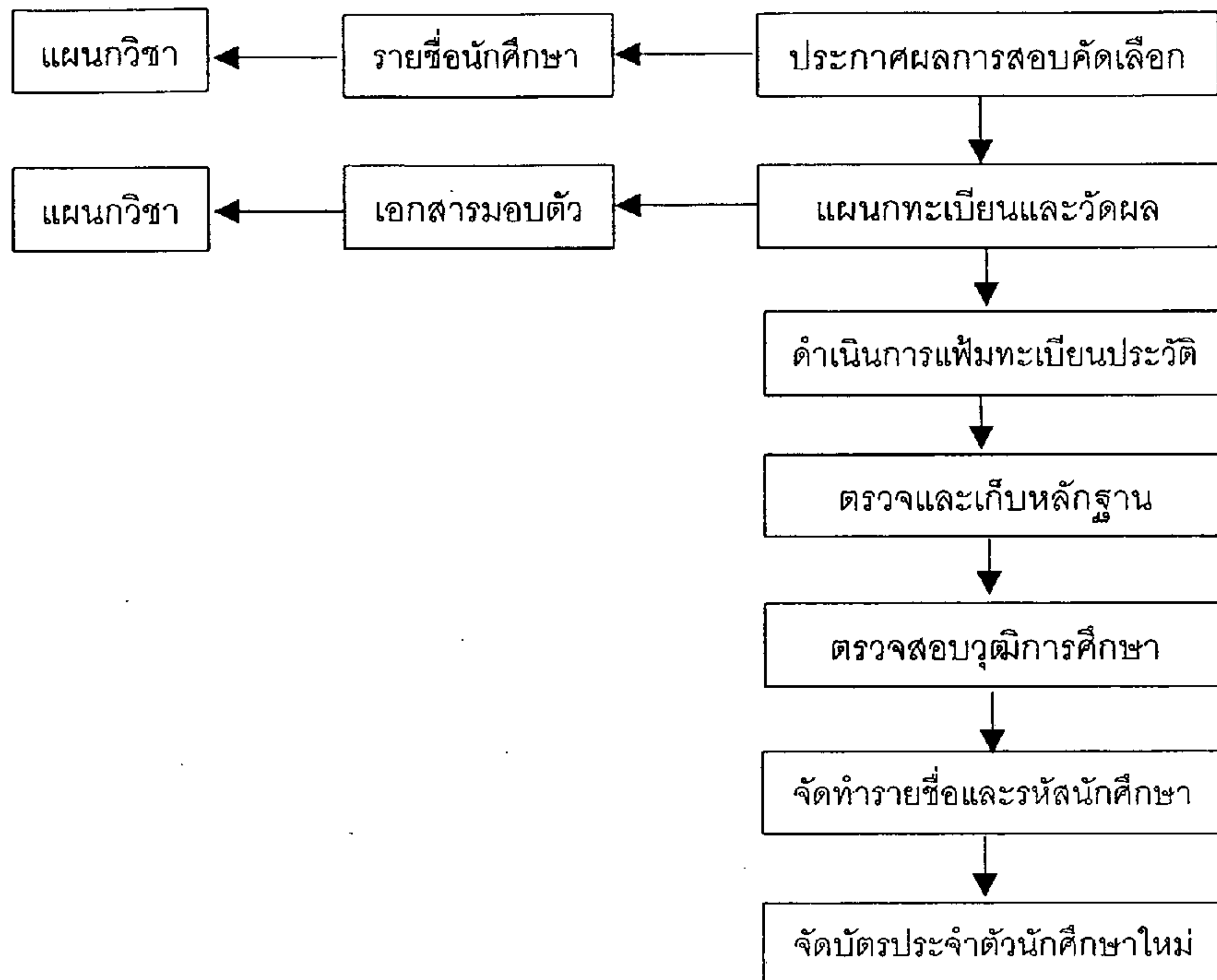
1. จัดระบบและดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและประวัตินักศึกษา
2. ดำเนินการจัดและประเมินผลการศึกษา และการรายงานผลการศึกษา

3. จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา
4. จัดทำหนังสือรับรองผลการศึกษา
5. การตรวจสอบหลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการรับรองผลการศึกษา
6. เก็บรักษาหลักฐานและเอกสารการศึกษาของนักศึกษา
7. ร่วมจัดทำปฏิทินการศึกษาประจำปี และแผนการเรียนการสอน
8. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540 : 2)

จากการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว สามารถจัดการดำเนินงานออกเป็นหมวดงานใหญ่ ๆ ได้ 4 หมวดงาน ซึ่งจะครอบคลุมภาระงานทั้งหมดได้ ดังนี้

1. การรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ การดำเนินการรับมอบตัวนักศึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการรับสมัครนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษาที่ผ่านการสอบคัดเลือกแล้ว และประกาศผลผู้มีสิทธิเข้ารับการศึกษ โดยให้นำเอกสารหลักฐานการศึกษาและอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้มามอบตัวตามวัน เวลา ที่กำหนด การรับมอบตัวนักศึกษาจึงเป็นการแสดงถึงสถานภาพของนักศึกษ นับตั้งแต่วันมอบตัวและลงทะเบียนเรียนวันแรก ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของการรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ การปฏิบัติงานการดำเนินการรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ ได้แก่ จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มการรับมอบตัว ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่มามอบตัวให้ตรงกับใบประกาศผล รายชื่อผู้สอบได้ ตรวจสอบเอกสารใบมอบตัวของนักศึกษา คำรับรองของผู้ปกครอง การตรวจสอบวุฒิ การศึกษาเดิม วันที่สำเร็จการศึกษาสาขาที่สำเร็จ เก็บหลักฐานในการมอบตัวของนักศึกษา รายงานจำนวนนักศึกษาที่มามอบตัว และจำนวนผู้ที่ไม่มามอบตัว ให้รหัสประจำตัวนักศึกษา ทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ส่งหลักฐานการศึกษาเพื่อตรวจสอบกับสถาบันเดิม จัดทำสถิติจำนวนนักศึกษาที่มามอบตัวโดยจำแนกตามแผนกวิชา เพศ อายุ และอาชีพของผู้ปกครอง จัดการเพิ่มทะเบียนประวัตินักศึกษาใหม่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา นักศึกษาลาออก นักศึกษาหมดสภาพจากการวัดผลตามหลักการจัดเก็บเอกสาร การจัดการเพิ่มทะเบียน เป็นการเก็บเอกสารที่มีความสำคัญ ทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็น การแก้ไขชื่อ - สกุล ยศ การย้ายที่อยู่ของนักศึกษาและผู้ปกครอง การถอนสภาพนักศึกษากรณีปลอมแปลงวุฒิบัตร ดังแสดงในภาพประกอบ 1 (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540 : 3)

การปฏิบัติงานรับมอบตัวและทะเบียนประวัติ



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับมอบตัว

2. การลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเรียนถือเป็นการแสดงความจำนงของนักศึกษาเพื่อลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษาตามโปรแกรมวิชาเรียนที่แผนกวิชาไว้ตามหลักสูตรของแผนกวิชาในแต่ละภาคการศึกษา ประกอบด้วยวิชาพื้นฐานวิชาชีพ วิชาชีพเลือก และวิชาเลือกเสรี การดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน แผนกวิชาเป็นผู้ส่งแผนการศึกษาหรือโปรแกรมการศึกษาแต่ละภาคการศึกษาให้กับฝ่ายวิชาการรับทราบ ฝ่ายวิชาการจะเป็นผู้ส่งแผนการเรียนหรือโปรแกรมการศึกษาให้แผนกทะเบียนและวัดผลเป็นผู้ดำเนินการรับลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา

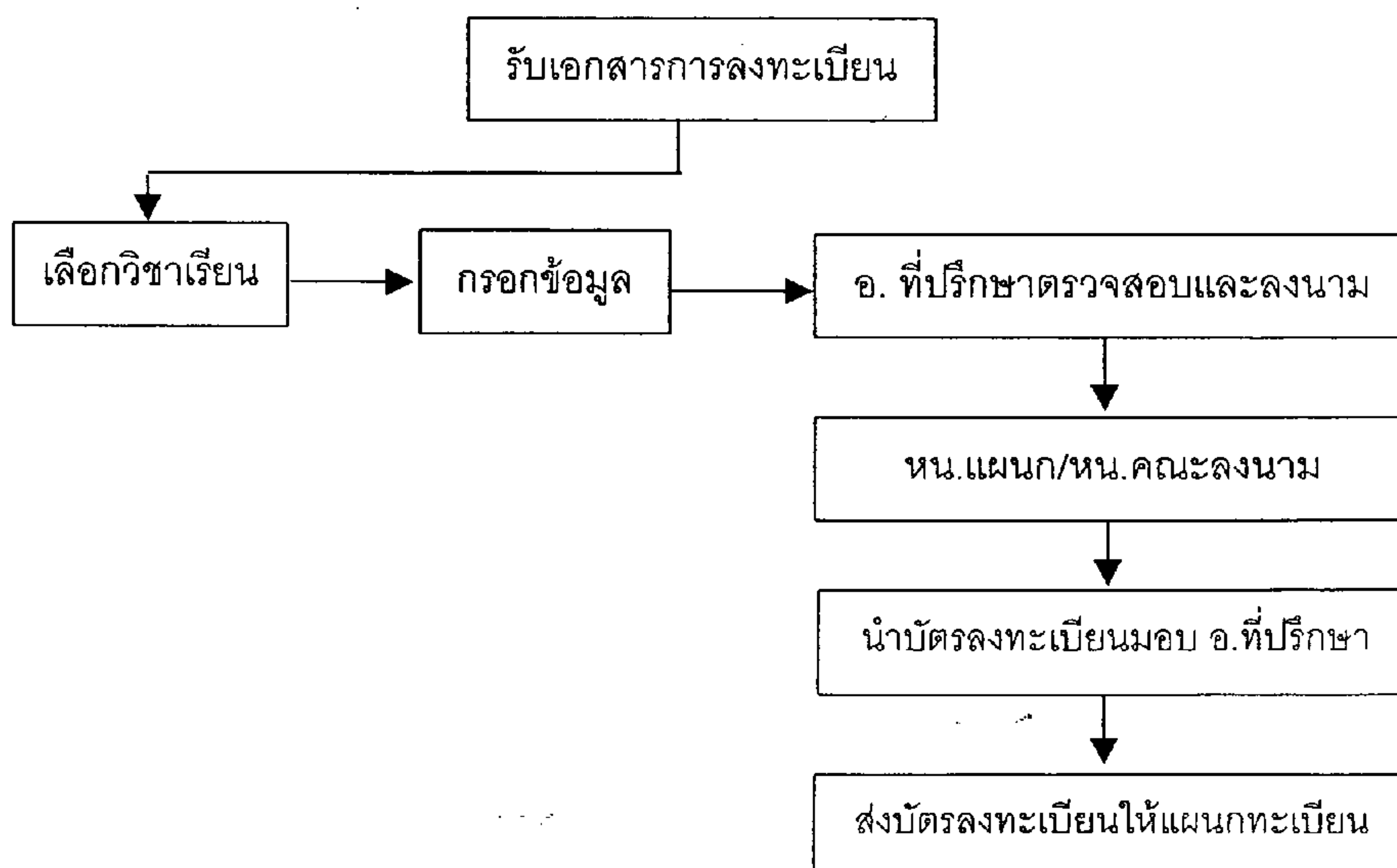
การลงทะเบียนเรียนล่าช้า สำหรับนักศึกษาที่มีได้ดำเนินการลงทะเบียนเรียนรายวิชาและชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ตามระเบียบสถาบันภายในระยะเวลาที่สถาบันกำหนด โดยนักศึกษาต้องชำระเงินค่าปรับในการลงทะเบียนเรียนล่าช้า

การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม เป็นการลงทะเบียนเรียนเพิ่มเติมจากแผนการเรียน โดยกำหนดระยะเวลา 1 - 2 สัปดาห์แรกของภาคเรียนปกติ เมื่อนักศึกษาลงทะเบียนเรียนเพิ่มแล้ว หน่วยกิตรวมของรายวิชาจะต้องไม่เกินจำนวนหน่วยกิตสูงสุดที่ระเบียบวัดผลระบุไว้

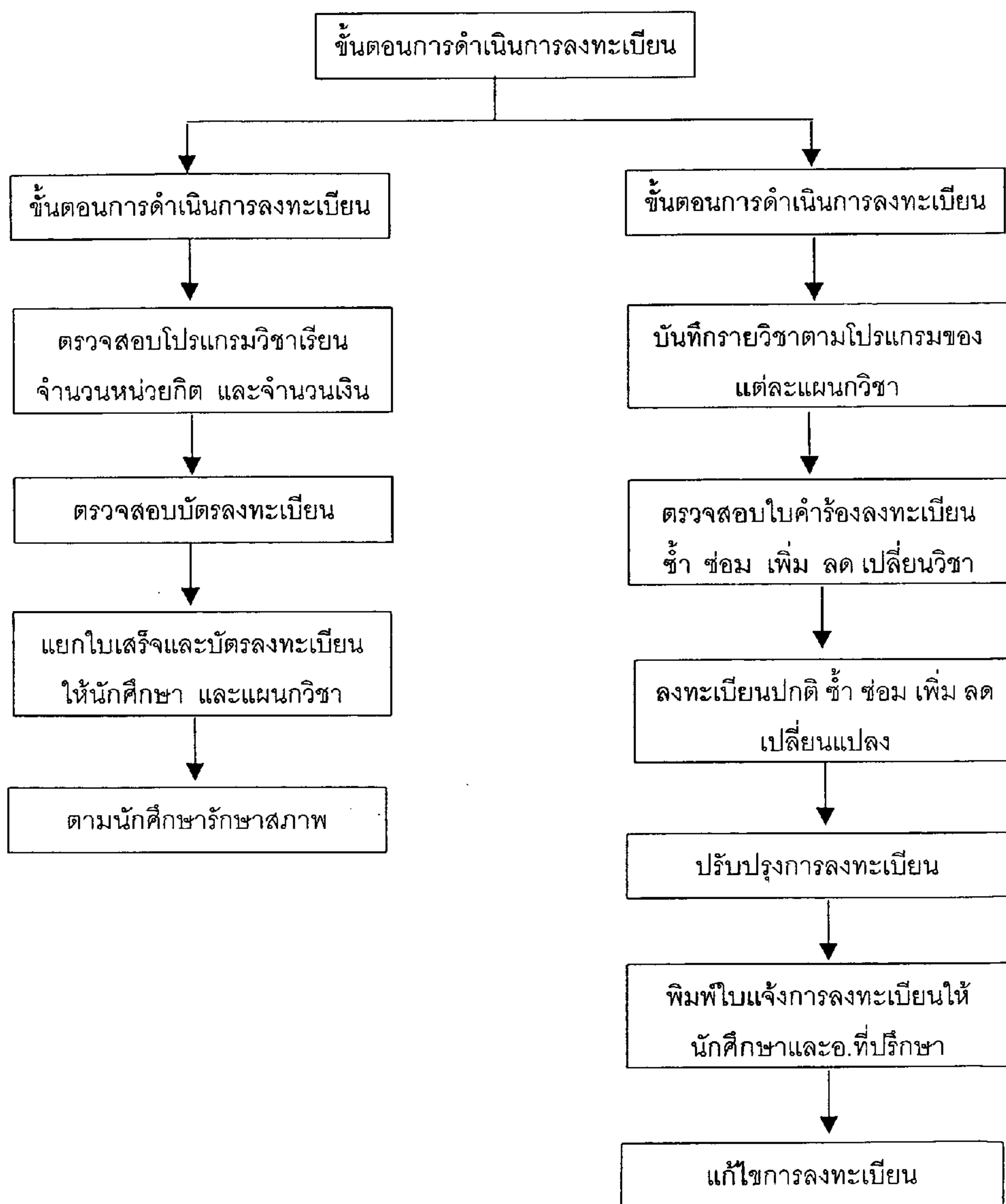
การลดรายวิชา เป็นการลดรายวิชาเรียนหลังจากลงทะเบียนเรียนรายวิชาแล้ว โดยกำหนดระยะเวลาให้นักศึกษาลดวิชาเรียนได้ภายใน 6 สัปดาห์ หลังจากเปิดภาคเรียนจำนวน หน่วยกิตรวมต้องไม่น้อยกว่าที่ระเบียบวัดผลระบุไว้

การเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน กำหนดช่วงระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงรายวิชาเรียน เริ่มหลังจากการลงทะเบียนรายวิชาเรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงวิชาเรียน ภายใน 2 สัปดาห์แรกของภาคการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีเวลาเรียนครบร้อยละ 80 ของวิชานั้น ๆ ในการเปลี่ยนแปลงวิชาเรียนต้องได้รับความยินยอมจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าแผนกวิชา และ หัวหน้าคณะวิชา

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนักศึกษามีการปฏิบัติงานดังนี้ จัดทำปฏิทิน การศึกษา กำหนดวันลงทะเบียนปกติ การลงทะเบียนเรียนล่าช้า การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม ลงทะเบียนเรียนซ้ำ ลงทะเบียนเรียนซ่อม ลงทะเบียนเรียนแทน และลดวิชาเรียนดังภาพประกอบ 2 และ ภาพประกอบ 3 (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540 : 4-5)

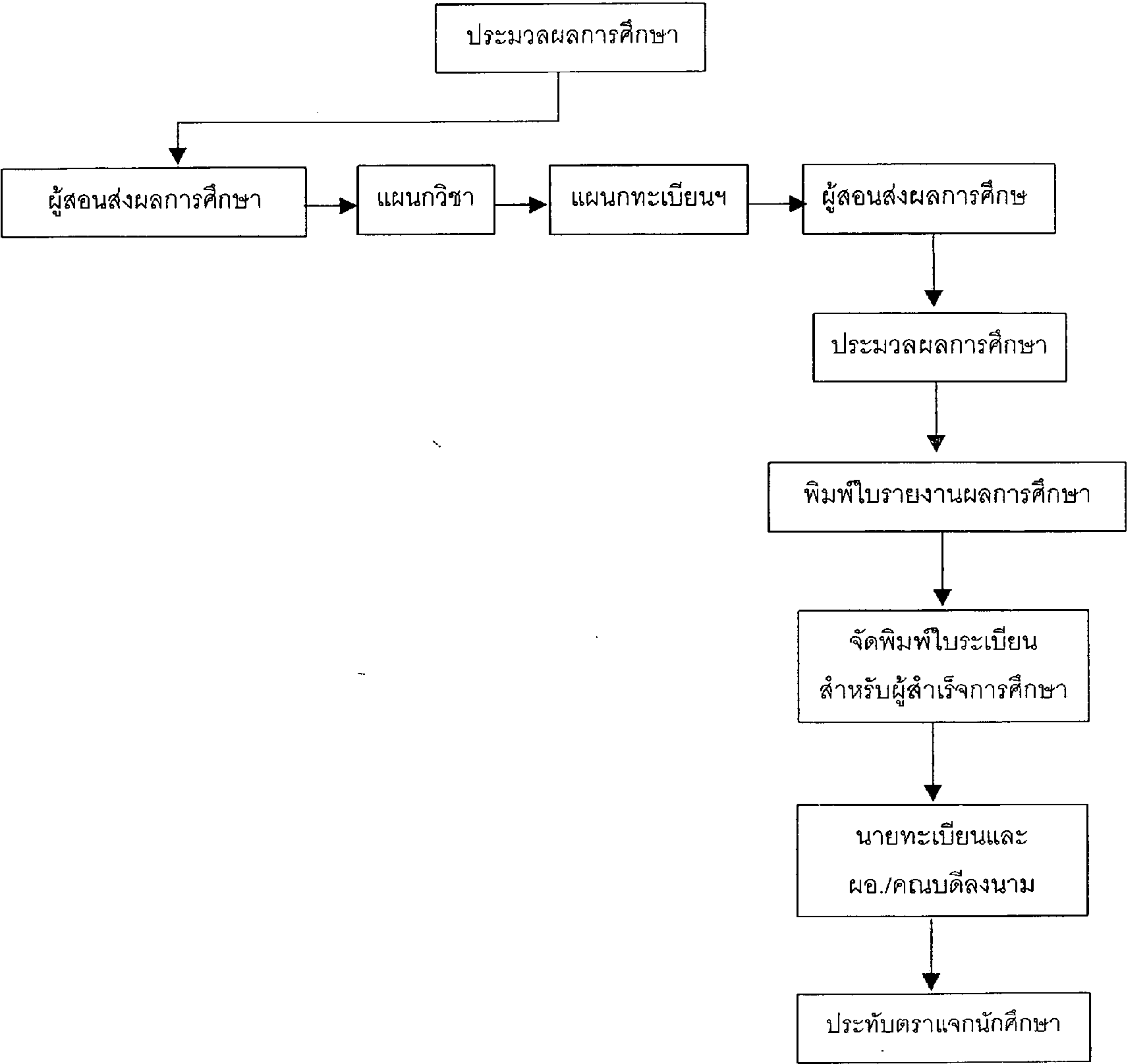


ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการลงทะเบียนของนักศึกษา



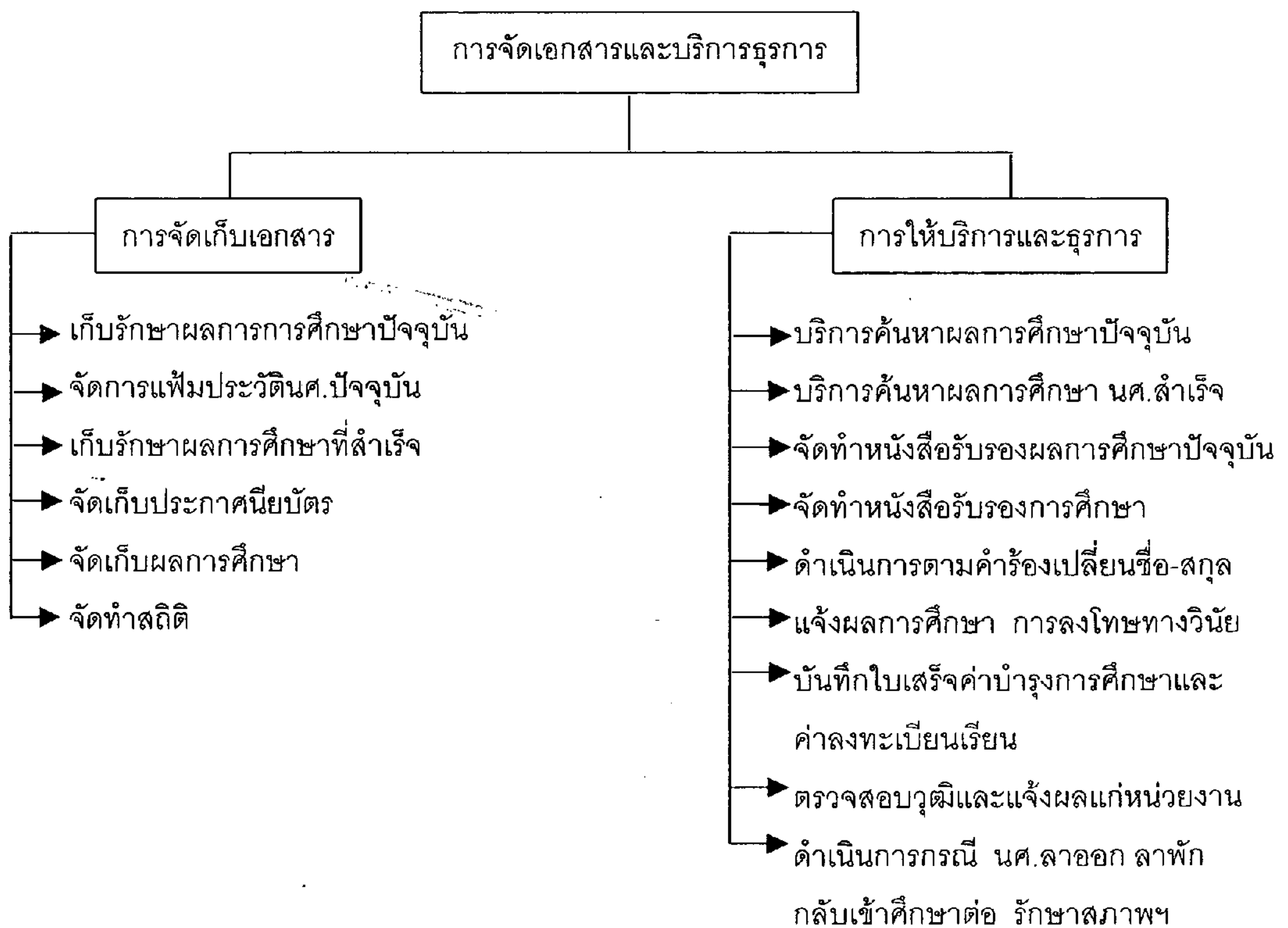
ภาพประกอบ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการลงทะเบียน

3. การประมวลผลการศึกษาตามกระบวนการศึกษา การวัดและประเมินผลการศึกษา เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการศึกษา เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนว่ามีความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับใด ศักยภาพผู้สอนอยู่ในระดับใด ดังนั้นงานทะเบียนและวัดผล จึงเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประมวลผลการศึกษา เพื่อวัดผลและประเมินผลการศึกษา ทำหน้าที่ประมวลผล การศึกษาทุกสิ้นภาคการศึกษา ให้กับนักศึกษาที่มีสภาพเป็นนักศึกษาที่ดำเนินการลงทะเบียนรายวิชา เรียบร้อย เพื่อแสดงผลการศึกษาคือเนื่องจบการศึกษาตามหลักสูตร แต่ละภาคการศึกษาหลังจาก ที่นักศึกษาได้ทำการสอบประจำภาคเสร็จสิ้นตามปฏิทินการศึกษา ผู้สอนจะต้องส่งผลการศึกษารายวิชาไปยังแผนกวิชาที่ตนสอน ตามวัน เวลาที่กำหนด เพื่อแผนกทะเบียนฯ จะทำการวัดและ ประเมินผลการศึกษาตามขั้นตอน พิมพ์ใบรายงานผลการศึกษาประจำภาคการศึกษาของนักศึกษา ทุกคน พิมพ์รายชื่อนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และรายชื่อนักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล จัดทำใบทะเบียนผลการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จหลักสูตร นักศึกษาที่หมดสภาพจากการวัดผล ซึ่งประกอบด้วย ประวัตินักศึกษา ผลการศึกษาทุกภาคการศึกษา คะแนนเฉลี่ยประจำภาค และ คะแนนเฉลี่ยสะสม จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้ประจำภาค จำนวนหน่วยกิตที่สอบได้สะสม และ จำนวนรายวิชาที่ได้รับการยกเว้น ทำสำเนาใบทะเบียนผลการศึกษา เก็บรักษาด้านฉบับใบรายงาน ผลการศึกษานักศึกษาปัจจุบัน และใบทะเบียนผลการศึกษาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา แจ้งสถานภาพนักศึกษา เช่น วิทยาทัศน์ หรือรอพินิจ หมดสภาพจากการเป็นนักศึกษาให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4 (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540 : 7)



ภาพประกอบ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการประเมินผลการศึกษา

4. การจัดเก็บเอกสารและการให้บริการธุรการ หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของงานทะเบียนฯ คือ การเก็บเอกสารสำคัญทางการศึกษา ได้แก่ ใบระเบียนผลการศึกษา คะแนนของนักศึกษา และประวัติส่วนตัวของนักศึกษา ตั้งแต่นักศึกษาเข้ารับการศึกษจนกระทั่งจบการศึกษา และแม้ว่านักศึกษาจบการศึกษาไปแล้ว แผนกทะเบียนวัดผล จำเป็นต้องเก็บเอกสารเหล่านี้ไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการออกไปสำคัญแสดงคุณวุฒิทางการศึกษา หรือสำหรับการขอตรวจสอบวุฒิการศึกษาจากภายนอก การออกไปรับรองการเป็นนักศึกษา การรับรองสถานภาพการศึกษา หนังสือรับรองเวลาเรียน การให้บริการทางการศึกษาแก่บุคคลภายในและบุคคลภายนอก ดังภาพประกอบ 5 (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2540 : 8)



ภาพประกอบ 5 การปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารและบริการธุรการ

บริการสื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอน เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ เพราะสื่อการเรียนการสอนสามารถทำให้เกิดประสบการณ์ในการเรียนรู้อย่างมีความหมาย สามารถเพิ่มความเป็นรูปธรรมและความเป็นจริงต่อการเรียนรู้ สามารถนำเรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกลเข้ามาในห้องเรียนได้ สื่อการเรียนการสอนจะเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความคิด มองเห็นความสัมพันธ์ของเรื่องราวหรือสิ่งที่จะเรียนรู้ได้ถูกต้อง และสามารถจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้นาน ครูสามารถนำสื่อประกอบการสอนได้ทุกขั้นตอนของการสอน ตั้งแต่ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน ขั้นสอน และขั้นสรุปบทเรียน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สื่อการเรียนการสอนดังนี้

จารึก ชุกติติกุล (2520 : 170) ให้คำนิยามว่า “สื่อการเรียนการสอน คือสิ่งใด ๆ ที่ครูกำหนดขึ้นเป็นเครื่องมือ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมาย และหรือเพื่อให้ นักเรียนได้เรียนรู้ในการสอนแต่ละครั้ง อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสอน”

ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2521 : 88) กล่าวว่าไว้ว่า สื่อการสอนหมายถึงอะไรก็ได้ที่ทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างน่าสนใจ สนุก ตื่นเต้น และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอน

กิตติมา ปรีดีดิลก (2532 : 68) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง วัตถุ สิ่งของ ภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ตลอดจน หมายถึง ตัวบุคคล วิธีการ สถานที่ต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้การเรียนการสอนบังเกิดผลดี สื่อการสอนมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันไป เช่น อุปกรณ์การสอน อุปกรณ์การศึกษา เทคโนโลยีทางการศึกษา โสตทัศนศึกษา โสตทัศนูปกรณ์ แต่ในปัจจุบันนิยมใช้คำว่าสื่อการสอนมากกว่า เพราะมีความหมายกว้างขวาง มีใช้หมายถึงเพียงสิ่งของที่ใช้ประกอบการสอน แต่หมายถึงทุกอย่างไม่ว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตก็ตาม หากนำมาประกอบการเรียนการสอนแล้วเกิดความเข้าใจง่าย รวดเร็ว ชัดเจนขึ้น เรียกว่า สื่อการสอนทั้งสิ้น

วาสนา ชาวหา (2532 : 195) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของสื่อการสอนว่าบทบาทต่อการเรียนการสอนของครู โดยสื่อการสอนสามารถช่วยครูในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. จัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้มากขึ้น
2. ช่วยให้ผู้จัดเนื้อหาวิชาได้อย่างมีความหมาย
3. ช่วยครูในการแนะนำและควบคุมผู้เรียนให้มีพฤติกรรมในทางที่พึงปรารถนา
4. ช่วยครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ
5. ช่วยให้ผู้สอนได้ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้
6. ช่วยให้ผู้สอนได้ง่ายขึ้น
7. ช่วยให้ผู้สอนได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ไชยบศ. เรื่องสุวรรณ (2533 :80) กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในระบบการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมบูรณ์ สงวนญาติ (2534 : 43-44) ได้กล่าวว่าสื่อการเรียนการสอน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ผู้สอนและผู้เรียนนำมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วัตถุ สิ่งของที่มีอยู่ในธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีสอน และกิจกรรม ซึ่งได้นำมาใช้ในการถ่ายทอดความรู้จากครู ไปสู่ผู้เรียน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเรียนการสอน ดังเช่น จินตนา ใบชูยิ (2536 : 11) ให้ความเห็นเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนว่า คือเครื่องมือหรือวัตถุที่จัดทำขึ้น ซึ่งมีข้อมูลเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประสบการณ์การเรียนรู้ สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนของครูและนักศึกษาให้เป็นไปตามหลักสูตร สื่อการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหา เกิดทักษะกระบวนการและความรู้ตึกนึกคิดต่าง ๆ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายของหลักสูตร ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดของไฮนิช และคนอื่น ๆ (กิดานันท์ มลิทอง. 2536 : 75; อ้างอิงมาจาก Heinich and others. 1989 : 7-8) ที่กล่าวว่าสื่อการเรียนการสอนจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้ง่ายขึ้น
2. สื่อจะช่วยกระตุ้น และสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุกสนานและไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน
3. การใช้สื่อจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกันและเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียนนั้น
4. ช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น

อำภา บุญช่วย (2537 : 98) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า สื่อการเรียนการสอนที่ใช้กันมาก คือ ภาษาพูดและภาษาเขียน ต่อมาได้มีการพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ ในปัจจุบันพบว่า มีสื่อการเรียนการสอนมากมายหลายชนิด เพราะถือว่าสื่อการเรียนการสอน คือมือที่สามของครู ดังนั้นบทบาทของสื่อการเรียนการสอนในบทเรียนจึงเป็นตัวกลางในการให้ข้อมูลความรู้ หรือสิ่งบอกกล่าวแก่ผู้เรียน แต่การใช้สื่อการเรียนการสอนให้ได้ผล สื่อนั้นต้องตรงกับจุดประสงค์เนื้อหาและกิจกรรมของบทเรียน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าสื่อการเรียนการสอน หมายถึง เครื่องมือที่เป็นตัวกลางทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างน่าสนใจ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

คุณสมบัติของสื่อการสอน

คุณสมบัติของสื่อการเรียนการสอนนั้นควรคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่ากับที่ได้ลงทุนจัดหา
2. คำนึงถึงการประหยัด คือทำจากวัสดุราคาถูก และหาได้ง่ายตามท้องถิ่น
3. ต้องมีความประณีต เรียบร้อย สวยงาม น่าสนใจ ดูแล้วเข้าใจง่าย
4. ต้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับหลายบทเรียน และตรงตามจุดมุ่งหมายของบทเรียนนั้น ๆ
5. ต้องให้ตรงกับเนื้อหา และกิจกรรมการเรียนการสอน
6. ต้องมีขนาดและจำนวนพอเหมาะกับจำนวนของผู้เรียน
7. ต้องเหมาะสมกับวัย ความต้องการและระดับชั้นผู้เรียน
8. ต้องคงทนถาวร ใช้ได้หลาย ๆ ครั้ง เก็บไว้ใช้ได้นาน คุ้มค่าของเงิน เวลา และแรงงาน

9. ครูและผู้เรียนควรวางแผนร่วมกันและช่วยกันทำ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า คุณสมบัติของสื่อการเรียนจะต้องมีประโยชน์และคุ้มค่าต่อการจัดหามาและต้องหาง่ายตามท้องถิ่นนั้น ๆ มีความประณีต คงทน และมีขนาดกะทัดรัดในการเคลื่อนย้ายไปมาได้ง่ายและเมื่อนำมาประกอบการสอน สามารถทำการถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้สอนอีกด้วย

ประโยชน์ของสื่อการเรียนการสอน

เอกศักดิ์ บุตรลับ (2537 : 355) ได้กล่าวว่าการใช้สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมและใช้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียน มีดังนี้

1. กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียน ซึ่งจะเป็แนวทางให้ผู้เรียนได้รับความรู้และเกิดประสบการณ์
2. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนอันเป็นวิธีทางนำไปสู่การเรียนรู้อย่างแท้จริง
3. ทำให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอดและความเข้าใจที่ถูกต้อง และรวดเร็ว
4. ผู้เรียนเกิดทักษะในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง จากสื่อการเรียนการสอนนั้น
5. ผู้เรียนจดจำเรื่องราวและสิ่งต่าง ๆ ได้นาน แม่นยำและถูกต้อง
6. เพิ่มพูนประสบการณ์เดิมของผู้เรียน และเปลี่ยนแปลงเจตคติในทางที่พึงปรารถนาได้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้ ประโยชน์ของสื่อการสอน หมายถึง การใช้สื่อการสอนให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และเอาใจใส่ต่อการเรียน เพราะสื่อมีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นตัวกลางในการสื่อความหมายระหว่างผู้สอนและผู้เรียนได้ถูกต้องและรวดเร็ว

ประเภทของสื่อการเรียนการสอน

วินโก และสคูลิง (ทองทิพย์ วรรณพัฒน์และคณะ. 2520 : 115-116; อ้างอิงมาจาก Wingo and Schorling.n.d.) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอน ออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สื่อการเรียนการสอนประเภทสองมิติ ได้แก่ รูปภาพ ภาพถ่าย ภาพเขียน แผนที่ แผนภูมิ โปสเตอร์ ไคอะแกรม และกราฟ เป็นต้น
2. สื่อการเรียนการสอนประเภทสามมิติ ได้แก่ วัสดุมีทรงต่าง ๆ คือ ของจริงของตัวอย่าง หุ่นจำลอง เป็นต้น
3. สื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการฟังหรือเครื่องเสียง ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ เทปบันทึกเสียง เป็นต้น
4. สื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการฉาย ได้แก่ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายภาพนิ่ง เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เป็นต้น

สุวรรณ ปะวรรณจะ (สุวรรณ ปะวรรณจะ.2522 : 183 ; อ้างอิงมาจาก สำเนา วรากร.ม.ป.ป.) ได้แยกประเภทของสื่อการเรียนการสอนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุและเครื่องมือที่ไม่ต้องฉาย ได้แก่ รูปภาพ แผนภูมิ ของจริง ของตัวอย่าง หุ่นจำลอง ลูกโลก แผนที่ กระดานดำ ป้ายนิเทศ ฯลฯ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การศึกษานอกสถานที่ การแสดงละคร นิทรรศการ การสาธิต และการทดลอง เป็นต้น
2. วัสดุและเครื่องมือที่ต้องฉาย ได้แก่ สไลด์ फिल्मสตริป ภาพยนตร์ แผ่นภาพ โปร่งแสง ภาพทึบแสง บรรดาสิ่งที่จะนำไปฉายเหล่านี้เรียกว่า “วัสดุ” ส่วนเครื่องฉาย ได้แก่ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เรียกว่า “อุปกรณ์”

สมคิด รักษาสัตย์ และประนอม โอทกานนท์ (2521 : 37) กล่าวว่า การเลือกวิธีสอน สื่อการสอนที่เหมาะสม จะเป็นทางหนึ่งที่กระตุ้นหรือชักจูงให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจ ต้องการที่ศึกษาเพิ่มเติมการสอนแต่ละครั้งครูจำเป็นต้องใช้วิธีสอนหลาย ๆ วิธีร่วมกัน เพื่อให้ผู้เรียนสนใจติดตามบทเรียนได้ทัน เกิดการเรียนรู้ได้ตามที่มุ่งหวัง

เอกศักดิ์ บุตรลับ (2537 : 382-383) ได้แบ่งสื่อการเรียนการสอนออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. สื่อประเภทวัสดุ (Materials of Software) ได้แก่ สื่อเล็ก (Small Media) ที่ทำหน้าที่เก็บความรู้ในลักษณะของภาค เสียง และอักษร ในรูปแบบต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 วัสดุที่เสนอความรู้ได้จากตัวมันเอง ได้แก่ หนังสือเรียนหรือตำรา ของจริง หุ่นจำลอง รูปภาพ แผนภูมิ แผนที่ ป้ายนิเทศ เป็นต้น

1.2 วัสดุที่ต้องอาศัยสื่อประเภทเครื่องกลไก (Hardware) เป็นตัวนำเสนอความรู้ ได้แก่ फिल्म ภาพยนตร์ แผ่นสไลด์ फिल्मสตริป เทปบันทึก รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

2. สื่อประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ (Hardware) ได้แก่ สื่อใหญ่ (Big Media) ที่เป็น ตัวกลางหรือทางผ่านของความรู้ที่จะถ่ายทอดไปยังผู้เรียน สื่อประเภทนี้ตัวของมันเองแล้วแทบจะไม่มีประโยชน์ในการสื่อความหมายเลย ถ้าไม่มีความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ มาป้อนผ่านเครื่องกลไก เหล่านี้ ดังนั้นประเภทนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อประเภทวัสดุ (Software) สื่อการเรียนการสอนประเภทนี้ ได้แก่ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องบันทึกเสียง เครื่องรับวิทยุ เครื่องโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพนิ่ง เป็นต้น

3. สื่อประเภทเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ (Techniques or Methods) ตัวกลางใน กระบวนการเรียนการสอน บางครั้งจำเป็นต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การเรียน การสอนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคหรือวิธีการ ได้แก่ การสาธิต การทดลอง การแสดงละคร การศึกษานอกสถานที่ นิทรรศการ ตลอดจนเทคนิคในการเสนอบทเรียนด้วย สื่อประเภทวัสดุและเครื่องมือ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า สื่อการเรียนการสอนมีหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งอาจารย์ ผู้สอน ควรจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมเพราะสื่อการสอนมีความสำคัญและเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดจากผู้สอนไปสู่บทเรียน ให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2524 : 9-24) ได้ทำการวิจัยเรื่องราวการศึกษาสถานภาพและ ความต้องการในการเรียนการสอนกระบวนวิชาทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ระดับ มหาวิทยาลัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความเห็นว่ากระบวนวิชาที่จัดสอนตรงตาม ความต้องการในระดับปานกลาง ปัญหาในการเรียนการสอน ได้แก่ นักศึกษามีความรู้พื้นฐาน ไม่เพียงพอ รองลงไปคือ วิธีสอนไม่น่าสนใจ น่าเบื่อหน่าย ขาดตำราเรียนอ่านประกอบเนื้อหาที่ สอนยากและลึกลับ ไม่มีเวลาอ่านค้นคว้าเพิ่มเติม อาจารย์ให้งานทำมากเกินไป ส่วนในด้านความ ต้องการของนักศึกษา นักศึกษาต้องการให้มีการศึกษานอกสถานที่ ให้มีโสตทัศนูปกรณ์ประกอบการ บรรยายและใช้วิธีแบ่งกลุ่มย่อยอภิปรายหรือสัมมนา

นงลักษณ์ ไม่น่ายก (นงลักษณ์ ไม่น่ายก. 2527 : 29 ; อ้างอิงมาจาก ประไพศรี
แววเที่ยงธรรม. ม.ป.ป. : 17) ได้ศึกษาบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดวิทยาลัยครูในกรุงเทพมหานคร
ทั้ง 6 แห่ง ตลอดจนปัญหาในการให้บริการและปัญหาการดำเนินงานด้านบริการ โดยการส่ง
แบบสอบถามไปยังนักศึกษาระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยครู จำนวน 730 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า
ปัญหาที่นักศึกษามีมากที่สุด คือ ปัญหาด้านหนังสือและวัสดุอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาจำนวนหนังสือที่
เกี่ยวกับวิชาเอกมีน้อย หนังสือที่ตรงตามเนื้อหาวิชาที่สอนมีน้อย หนังสือมาใหม่มาไม่ทันกับความต้องการ
หนังสือภาษาไทยมีไม่พอต่อการค้นคว้า หนังสือที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือที่
ต้องการมักมีผู้อื่นยืมไป ห้องสมุดไม่ให้ยืมวารสาร และวารสารเย็บเล่มมีน้อย ปัญหาอื่น ได้แก่
ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดวิทยาลัยครูธนบุรี และห้องสมุดวิทยาลัยครูสวนดุสิต มีปัญหาเรื่อง
สถานที่คับแคบ จำนวนโต๊ะเก้าอี้มีไม่เพียงพอ นักศึกษาได้แสดงความต้องการให้ห้องสมุด
จัดบริการพิเศษ ได้แก่ ให้ห้องสมุดจัดซื้อหนังสือใหม่ที่มีคุณค่าต่อการอ่านเข้าห้องสมุดโดยเร็วที่สุด
จัดพิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ติดประกาศให้นักศึกษาทราบ จัดนิทรรศการหนังสือใหม่เป็นประจำ
ให้เพิ่มจำนวนวารสารให้มีเครื่องโสตทัศนวัสดุประกอบการศึกษา ให้มีบริการถ่ายสำเนาเอกสาร และ
ให้ยืดเวลาเปิดปิดห้องสมุดให้นานกว่าเดิม

ในขณะที่ประไพศรี แววเที่ยงธรรม ศึกษาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยครู
ในกรุงเทพมหานคร (นงลักษณ์ ไม่น่ายก. 2527 : 29 ; อ้างอิงมาจาก มุกดา วิชญคุปต์. ม.ป.ป. : 18)
ก็ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการต่าง ๆ ของอาจารย์วิทยาลัยครูใน
กรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่งเช่นกัน โดยการส่งแบบสอบถามให้อาจารย์รวม 1,025 คน ผลการวิจัย
พบว่า ปัญหาสำคัญที่อาจารย์ประสบในการใช้ห้องสมุดคือ ไม่มีห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์
โดยเฉพาะ ปัญหา รองลงมา ได้แก่ หนังสือที่เรียงบนชั้นสับสนไม่เป็นระเบียบทำให้หาหนังสือที่
ต้องการได้ยาก หนังสือและวารสารสำหรับใช้ประกอบวิชาที่สอนน้อยเกินไป รวมทั้งการจัดซื้อ
หนังสือใหม่ ๆ ประกอบการสอนล่าช้า และอาจารย์มีความต้องการให้มีวารสารเกี่ยวกับสาขาวิชา
ที่สอนเพิ่มขึ้น และต้องการบริเวณศึกษาค้นคว้าที่แยกเป็นสัดส่วน

ในด้านบริการของห้องสมุดวิทยาลัยครูในส่วนภูมิภาค (นงลักษณ์ ไม่น่ายก. 2527 : 30 ; อ้างอิงมาจาก เขวง จำรูญจันทร์. ม.ป.ป. : 19) ได้ศึกษาลักษณะและปัญหาการใช้บริการ
ห้องสมุด ตลอดจนความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาวิทยาลัยครู
ลำปาง จำนวน 430 คน ผลการวิจัยในปัญหาการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพบว่า บริการ
ห้องสมุดที่เป็นปัญหาสำหรับนักศึกษามากเป็นอันดับ 1 ในด้านที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ คือ อากาศ
ภายในห้องสมุดร้อนอบอ้าวห้องสมุดมีพัดลมไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ รองลงมาคือ
ห้องสุขาไม่สะอาด ในด้านหนังสือ คือ หนังสือชั้นเรียงสับสนและไม่ตรงอยู่ตามชั้น รองลงมาคือ

หนังสือที่ต้องการใช้มักมีผู้อื่นยืมไปก่อน และหนังสือเกี่ยวกับ วิชาเอกมีน้อย ในด้านวารสารและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่อ่านแล้วไม่เก็บเข้าที่เดิมรองลงมาคือ วารสารเกี่ยวกับวิชาเอกยังไม่มีหรือมีน้อย นอกจากนั้นแล้วห้องสมุดมีกิจกรรมและบริการต่าง ๆ น้อย บริการและกิจกรรมที่นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดจัดมากมีดังนี้ คือ บริการโสตทัศนวัสดุ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน บริการรับฝากของโดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยเฉพาะ บริการเย็บเล่มรายงานและซ่อมหนังสือราคาเยา บริการถ่ายสำเนาเอกสารราคาเยา และให้มีเครื่องพิมพ์ดีดไว้บริการ

สายพิน ธรรมบำรุง (2527 : 119) ได้ศึกษาการจัดบริการนักศึกษาของวิทยาลัยครูในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่าบริการทะเบียนวัดผลโดยส่วนรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และส่วนใหญ่เห็นว่าบริการเกี่ยวกับการประกาศเรื่องตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใบแจ้งผลการเรียน การออกใบรับรอง การให้บริการต่าง ๆ และข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียนเรียน การออกใบรับรอง การให้บริการต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ธีรนนท์ สุนพงษ์ศรี (2529 : 61-64) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ต่อการบริการแนะแนวการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,797 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่สมัครเข้าเรียนในปีการศึกษา 2526 ใน 7 คณะ คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ผลจากการวิจัยพบว่า นักศึกษาทั้ง 7 คณะไม่ทราบว่ามีบริการแนะแนวที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 50 และไม่เคยไปขอรับบริการแนะแนวที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 86 ระดับปัญหาของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนว ปัญหาในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล พุดไม่เป็นกันเอง ความต้องการของนักศึกษาต่อการบริการแนะแนวในระดับมาก คือ ให้เจ้าหน้าที่แนะแนวมีความสุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล เขียนผังที่ทำงานของแต่ละฝ่ายเพื่อสะดวกในการติดต่อ

หัตยา ชาตวัฒนศิริ (2530 : 119-123) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคณะ จำนวนรวม 2,268 คน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สภาพการให้บริการพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใจว่าสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมีหน้าที่บริการทุกอย่างตามที่นักศึกษาต้องการและทราบ

ประเภทการให้บริการเพียงบางประการเท่านั้น - ปัญหาในการใช้บริการเกิดจากเจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อย ระบบการทำงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล และตัวนักศึกษาด้านการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ร้อยละ 52 พอใจในระดับมาก ร้อยละ 57.8 ไม่รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการ ร้อยละ 36.7 พอใจในระดับน้อย และร้อยละ 42.2 รู้สึกลำบากใจในการมาใช้บริการที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

นวรัตน์ เฉชพิมล (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิต ปริญญาโท สาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ในปีการศึกษา 2537 พบว่า นิสิตปริญญาโทสาขา ไทยคดีศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธรโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยดังนี้ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านครุภัณฑ์และ สถานที่ และ ด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตามตัวแปรกลุ่มวิชาและประเภทนิสิตพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ทุกกลุ่ม กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ภาควิชาศิลปกรรมศาสตร์ รองลงมาคือกลุ่มวิชาที่เน้นสังคมศาสตร์และกลุ่มวิชาที่ เน้นมนุษยศาสตร์ตามลำดับ

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับ บุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก พบว่า นักศึกษาโครงการ จัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความ พึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชา วิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชา การศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ส่วนนักศึกษาสาขาวิชา ศิลปศาสตร์ กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เท่ากันที่มีความพึงพอใจในการใช้ บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านบริการ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากร แตกต่างกัน

สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 65.7) สังกัดสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สูงสุด (ร้อยละ 63.7) โดยปกติใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 1-5 รายการ/ภาคการศึกษา (ร้อยละ 51.6) โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางมากที่สุด (ร้อยละ 83.1) เอกสารที่ขอส่วนใหญ่อยู่ในรูปการถ่ายเอกสารจากวารสาร (ร้อยละ 68.1) โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารมากที่สุด คือ Union List of Serials in Thailand (ร้อยละ 57.7) ส่งคำขอทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด (ร้อยละ 41.1) และรับเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุดเช่นกัน (ร้อยละ 52.4) ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุดคือ 1-2 สัปดาห์ (ร้อยละ 49.6) โดยได้รับการแจ้งผลการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด (ร้อยละ 51.6)

ในด้านความพึงพอใจพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) และมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) ในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสารโดยที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีสถานภาพและสาขาวิชาที่สังกัดแตกต่างกัน

ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ในระดับปานกลางในด้านเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ ระเบียบการให้บริการของห้องสมุด ระยะเวลาที่ใช้ ราคาเอกสาร และประสบปัญหาในระดับน้อยในการแจ้งผลการใช้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับและการให้บริการของผู้ให้บริการ

กันตพร กากแก้ว (2542 : 52-54) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในด้านบริการและด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่

สร้อย สกุลเด่น (2542 : 87-94) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่านักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดประชาชน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ และด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา และด้านการจัดการศูนย์ข้อมูลชุมชน และจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการเป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกโดยรวม และรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : 66-67) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยกันคว่ำของนิสิตในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยกันคว่ำ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์

งานวิจัยต่างประเทศ

บันดี้ (Bundy. 1967 : 950-961) ทำการวิจัยเกี่ยวกับ Metropolitan Public Library Use ในเมืองบัลติมอร์ (Baltimore) และวอชิงตัน ดี.ซี. (Washington D.C.) พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุด ร้อยละ 47 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.5 พอใจเป็นบางส่วน มีผู้ใช้เพียงร้อยละ 7 ไม่พอใจมาก สำหรับผู้ใช้ที่ไม่พอใจในการใช้ห้องสมุดให้เหตุผลดังนี้ ร้อยละ 47 ต้องการใช้นั่งสัฟฟอนซึ่งห้องสมุดไม่ได้จัดบริการ ร้อยละ 35.9 ต้องการใช้นั่งสัฟฟอนซึ่งมีผู้อื่นยืมออกไปร้อยละ 14.4 ไม่ทราบที่อยู่ของหนังสือที่ต้องการ ร้อยละ 6.4 อ้างว่าหนังสือล้าสมัย ร้อยละ 12.9 เสนอเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่พอใจ เช่น เสียงดัง คนแน่น และเจ้าหน้าที่ไม่เป็นกันเอง เป็นต้น

อัลไฮเดอร์ (AlHaider. 1987 : 327-A) ได้ศึกษาทัศนะของอาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของการบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง และพบว่าคุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และบริการส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

แพททรีเซีย วิลลาด และ วีวา ทีซ (กรรณิการ์ ภูพารม. 2541 : 48 ; อ้างอิงมาจาก Patricia and Viva Tiva Teece. 1978) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน (Satisfying the Use: a look at a local Public Library) โดยการสัมภาษณ์สาเหตุการเข้าใช้ห้องสมุดประชาชนจากกลุ่มประชาชน 266 คน พบว่า ร้อยละ 4.4 ไม่พอใจ มีประชากร 37 คน เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลเฉพาะผู้ใช้ห้องสมุดจำนวน 26 คน พอใจคำตอบที่ได้จากห้องสมุดมาก 4 คน พอใจบางส่วนและ 6 คน ไม่พอใจ

เพเจล (Pagel. 1978 : 67-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดต่อการบริการการศึกษาผู้ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งบรรณารักษ์ เชื่อว่าควรกระทำในบริเวณที่มีการศึกษาผู้ใหญ่และเพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะบางประการที่คัดเลือกไว้และประสบการณ์ทางวิชาชีพจะมีส่วนเกี่ยวข้องกันกับความเข้าใจในหน้าที่หรือไม่ ผู้วิจัยได้ส่ง

แบบสอบถามไปยังบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชนในเมืองมินิโซต้า แบบสอบถามนั้นเรื่อง การบริการด้านการศึกษาผู้ใหญ่ 30 ข้อ ให้ผู้ตอบจัดอันดับ 5 ลำดับ ว่าบริการอะไรบ้างที่ควรจัดใน ห้องสมุดประชาชน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าบริการต่าง ๆ ที่ควรจัดเรียงลำดับดังนี้ บริการ ช่วยเหลือหน่วยงานหรือกลุ่มต่าง ๆ บริการแนะนำและให้การศึกษาเป็นรายบุคคล บริการให้การ ปรีกษาแก่ชุมชน และจัดรายการกลุ่มผู้อุปถัมภ์ห้องสมุด จากคะแนนเฉลี่ยโดยทั่วไป ผู้ตอบเห็นด้วย อย่างมากในการบริการชุมชนบริการเฉพาะบุคคลซึ่งต้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น บรรณารักษ์ชาย จัดลำดับความสำคัญของการบริการที่ควรจัดให้การศึกษาผู้ใหญ่สูงกว่าบรรณารักษ์สตรีในด้าน การให้บริการที่ปรึกษาแก่ชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เซ็ง (Tzeng, 1991 : 3545-A) ได้วิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดต่อมาตรฐานของบุคลากรห้องสมุดโรงเรียนในไต้หวัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูผู้สอนมี ความเห็นว่า คุณสมบัติที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรมี คือ ความรับผิดชอบ มีความรู้ความ สามารถเพียงพอที่จะจัดห้องสมุดบริการแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีความสามารถด้านการสอน การใช้ ห้องสมุดอีกด้วย ความคิดเห็นโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดและบรรณารักษ์เป็นองค์ประกอบสำคัญ ต่อกระบวนการเรียนการสอน บรรณารักษ์ต้องสร้างทักษะการใช้ห้องสมุดให้แก่นักเรียนเพื่อให้ นักเรียนมีทักษะการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,133 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 40) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 290 คน และได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของวิชาเอก ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
การตลาด	200	51
การจัดการ	278	71
การบัญชี	245	63
ระบบสารสนเทศ	187	48
การเงิน	118	30
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	105	27
รวม	1,133	290

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณทลบุตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม พันธุ์ไธส และอาจารย์ชวลิต รวยอาจิน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ นักศึกษาภาคสมทบ วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสுகี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 100 คน
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาวิเคราะห์หาคุณภาพ และเสนออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบครั้งสุดท้าย
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และวิชาเอก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ แบ่งเป็น 3 บริการ คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล บริการสื่อการเรียนการสอน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต (Likert) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพิจารณาคำตอบดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เรียบร้อยแล้วมาหาคุณภาพตามดังนี้

1. หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Item total correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่-.42 ถึง .75 นำไปใช้เป็นข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ

2. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .9673

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงคณบดี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในวันเสาร์-อาทิตย์ (ช่วง 2 สัปดาห์แรกของเดือนกุมภาพันธ์ 2545) โดยติดต่ออาจารย์ผู้สอนเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม

3. ชี้แจงให้นักศึกษาภาคสมทบเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม

4. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม

5. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ และทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. หาค่าร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา
2. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือ ไม่มีเลย

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มโดยใช้ t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 45)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 62)

S.D. =
$$\sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบค่า t (Walpole and Myers. 1993 : 323) ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้ค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (Ferguson. 1966 : 290)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Scheffe' Test ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Ferguson. 1966 : 296) จากสูตร

$$CVD = \sqrt{(K - 1) (F *) (MS_w) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

- K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- F * แทน ค่า F ที่เปิดจากตาราง
- MS_w แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม
- n_i , n_j แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของปฏิเสธสมมุติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคสมทบ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ อายุ และวิชาเอก ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และวิชาเอก

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	65	22.4
- หญิง	225	77.6
รวม	290	100.0
อายุ		
- ต่ำกว่า 21 ปี	12	4.1
- 21-25 ปี	226	77.9
- 26-30 ปี	44	15.2
- 31 ปีขึ้นไป	8	2.8
รวม	290	100.0
วิชาเอก		
- การตลาด	51	17.6
- การจัดการ	71	24.5
- การบัญชี	63	21.0
- การเงิน	48	11.0
- ระบบสารสนเทศ	30	16.6
- ภาษาอังกฤษธุรกิจ	27	9.3
รวม	290	100.0

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 290 คน จำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างสามในสี่ส่วนเป็นนักศึกษาเพศหญิง (77.6%) และหนึ่งในสี่ส่วนเป็นนักศึกษาเพศชาย (22.4%) จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุ 21-25 ปี มากที่สุด ประมาณสามในสี่ส่วน (77.9%) และรองลงมาตามลำดับคือ อายุ 26-30 ปี (15.2%) อายุต่ำกว่า 21 ปี (4.1%) และอายุ 31 ปีขึ้นไป (2.1%) และจำแนกตามวิชาเอก พบว่า มีนักศึกษาวิชาเอกการจัดการมากที่สุด เกือบหนึ่งในสี่ส่วน (24.5%) และรองลงมาตามลำดับ คือ วิชาเอกการบัญชี (21%) วิชาเอกการตลาด (17.6%) วิชาเอกระบบสารสนเทศ (16.6%) วิชาเอกการเงิน (11%) และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ (9.3%)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา
ภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ
มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์
ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ
ที่มีต่อการบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

บริการวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บริการห้องสมุด	3.03	0.45	ปานกลาง
บริการทะเบียนวัดผล	2.77	0.63	ปานกลาง
บริการสื่อการเรียนการสอน	2.99	0.59	ปานกลาง
รวม	2.93	0.46	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการ
วิชาการ เป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อ
บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.03$) มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความพึงพอใจในบริการสื่อการเรียน
การสอน ($\bar{X} = 2.99$) และความพึงพอใจในบริการทะเบียนวัดผล ($\bar{X} = 2.77$) ตามลำดับ และ
เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

2.2 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ
นักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ
มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายข้อ ผลการ
วิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายชื่อ

บริการห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะ	3.19	0.78	ปานกลาง
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.88	0.78	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.00	0.74	ปานกลาง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.74	0.74	ปานกลาง
5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.08	0.67	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการติดต่อให้บริการ	3.03	0.67	ปานกลาง
7. ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารทางวิชาการ	2.88	0.87	ปานกลาง
8. ความเพียงพอของหนังสือตำราและเอกสารทางวิชาการ	2.73	0.87	ปานกลาง
9. การจัดแสงสว่างในห้องสมุด	3.61	0.77	มาก
10. การรักษาความเงียบสงบในห้องสมุด	3.66	0.81	มาก
11. การจัดที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้า	3.32	0.86	ปานกลาง
12. บริการรับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด	2.81	0.84	ปานกลาง
13. การจัดบริการห้องค้นคว้าโดยเฉพาะ	2.68	0.81	ปานกลาง
14. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด ด้วยระบบคอมพิวเตอร์	2.90	0.88	ปานกลาง
15. ความเหมาะสมในการจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษา	2.89	0.87	ปานกลาง
รวม	3.03	0.45	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่านักศึกษาภาคสมทบ มีความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการในด้านบริการห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการรักษาความสงบในห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ การจัดแสงสว่างภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายชื่อผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายชื่อ

บริการทะเบียนวัดผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ จากงานทะเบียนวัดผลของคณะ	2.66	0.91	ปานกลาง
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.49	0.97	น้อย
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.63	0.85	ปานกลาง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.77	0.83	ปานกลาง
5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	2.70	0.85	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการติดต่อให้บริการ	2.78	0.81	ปานกลาง
7. ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ	2.68	0.85	ปานกลาง
8. การจัดระเบียบการให้บริการ	2.78	0.83	ปานกลาง
9. ช่วงเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	2.81	0.81	ปานกลาง
10. การกำหนดเวลาและขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน	2.87	0.88	ปานกลาง
11. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน	2.79	0.91	ปานกลาง
12. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอน	2.97	0.88	ปานกลาง
13. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอบ	3.02	0.90	ปานกลาง
14. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการเรียน	2.66	0.92	ปานกลาง
15. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	2.99	0.81	ปานกลาง
รวม	2.77	0.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่านักศึกษาภาคสมทบ มีความพึงพอใจในการบริการทะเบียนวัดผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ทะเบียนวัดผล อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.49$) ส่วนข้ออื่น ๆ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 วิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านบริการทะเบียนวัดผล เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการสื่อการเรียนการสอน เป็นรายชื่อ

บริการสื่อการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการในด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ของคณะ	3.04	0.82	ปานกลาง
2. มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.03	0.76	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.08	0.79	ปานกลาง
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.94	0.75	ปานกลาง
5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.10	0.76	ปานกลาง
6. ขั้นตอนในการติดต่อให้บริการ	3.06	0.76	ปานกลาง
7. สภาพความพร้อมใช้งานของสื่อการเรียนการสอนที่คณะจัดให้	3.12	0.82	ปานกลาง
8. ความหลากหลายของสื่อการสอนที่คณะจัดให้	2.92	0.79	ปานกลาง
9. ความทันสมัยของสื่อการสอนที่คณะจัดให้	2.99	0.78	ปานกลาง
10. ความเพียงพอของสื่อประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องรับวิทยุ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ ฯลฯ ที่คณะจัดให้	3.02	0.91	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมในการจัดบริการสื่อประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องรับวิทยุ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ ฯลฯ ที่คณะจัดให้	3.06	0.89	ปานกลาง
12. ความเพียงพอของสื่อการสอนประเภทวัสดุ เช่น ม้วนเทปวีดีโอ แผ่นใส फिल्मสไลด์ ที่คณะจัดให้	2.97	0.84	ปานกลาง
13. ความเหมาะสมในการจัดบริการสื่อการสอนประเภทวัสดุ เช่น ม้วนเทปวีดีโอ แผ่นใส फिल्मสไลด์ ที่คณะจัดให้	2.90	0.80	ปานกลาง
14. ความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์เพื่อจัดป้ายนิเทศหรือนิทรรศการที่เสริมความรู้ และความก้าวหน้าทางด้านธุรกิจ ที่คณะจัดให้	2.91	0.82	ปานกลาง
15. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติงานเป็นกลุ่มเพื่อจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ ที่คณะจัดให้	2.78	0.86	ปานกลาง
รวม	2.93	0.46	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่านักศึกษาภาคสมทบ มีความพึงพอใจในบริการ
สื่อการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางทุกข้อ

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการ
วิชาการ การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ
ระหว่างนักศึกษาเพศหญิงกับนักศึกษาเพศชาย มาเปรียบเทียบกับกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test)
เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน
และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

บริการวิชาการ	นักศึกษาชาย N = 65		นักศึกษาหญิง N = 225		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
บริการห้องสมุด	3.09	0.50	3.00	0.43	1.32
บริการทะเบียนวัดผล	2.95	0.56	2.72	0.64	2.67
บริการสื่อการเรียนการสอน	3.07	0.64	2.97	0.57	1.24
รวม	3.04	0.50	2.90	0.45	2.15

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อ
บริการวิชาการ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และจากการเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการวิชาการโดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชายมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.04 และนักศึกษาเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ($t = 2.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติเช่นกัน

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

บริการวิชาการ	ต่ำกว่า 21 ปี N = 12		21-25 ปี N = 226		26-30 ปี N = 44		31 ปีขึ้นไป N = 8		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
บริการห้องสมุด	2.84	0.52	3.04	0.45	3.02	0.40	3.07	0.44	3, 286	0.72
บริการทะเบียนวัดผล	2.48	0.64	2.78	0.65	2.76	0.52	3.00	0.34	3, 286	1.22
บริการสื่อการเรียนการสอน	2.82	0.52	3.00	0.61	3.00	0.51	2.92	0.59	3, 286	0.42
รวม	2.71	0.43	2.94	0.48	2.93	0.41	2.99	0.44	3, 286	0.94

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการทะเบียนวัดผล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับนักศึกษาที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 นักศึกษาที่มีอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 นักศึกษาที่มีอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และนักศึกษาที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาวิชาเอกการตลาด วิชาเอกการจัดการ วิชาเอกการบัญชี วิชาเอกการเงิน วิชาเอกระบบสารสนเทศ และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามวิชาเอก ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามวิชาเอก

บริการวิชาการ	การตลาด		การจัดการ		การบัญชี		การเงิน		ระบบสารสนเทศ		ภาษาอังกฤษธุรกิจ		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
บริการห้องสมุด	2.95	0.51	3.18	0.43	3.03	0.40	2.81	0.38	3.02	0.44	3.00	0.46	5, 284	3.61*
บริการทะเบียนวัดผล	2.70	0.62	3.09	0.60	2.95	0.51	2.38	0.55	2.65	0.48	2.34	0.71	5, 284	12.36*
บริการสื่อการเรียนการสอน	2.83	0.57	3.35	0.44	2.98	0.50	2.60	0.60	2.93	0.61	2.94	0.69	5, 284	10.576*
รวม	2.83	0.49	3.21	0.38	2.98	0.40	2.60	0.43	2.87	0.40	2.76	0.48	5, 284	11.97*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด วิชาเอกการจัดการ วิชาเอกการบัญชี วิชาเอกการเงิน วิชาเอกระบบสารสนเทศ และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจนักศึกษาที่มีต่อการบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน พบว่า นักศึกษาเรียนวิชาเอกการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 วิชาเอกการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 วิชาเอกการบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 วิชาเอกการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 วิชาเอกระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 11.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe' Test) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 10-13

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ ในด้านบริการห้องสมุด เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	Mean Difference	Std. Error	P
การตลาด - การจัดการ	-.2279	.0803	.157
การตลาด - การบัญชี	-.0796	.0830	.969
การตลาด - การเงิน	.1397	.0987	.848
การตลาด - ระบบสารสนเทศ	-.0652	.0880	.990
การตลาด - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.0408	.1041	1.000
การจัดการ - การบัญชี	.1483	.0764	.584
การจัดการ - การเงิน	.3676*	.0932	.009
การจัดการ - ระบบสารสนเทศ	.1627	.0818	.556
การจัดการ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.1871	.0990	.612
การบัญชี - การเงิน	.2193	.0955	.386
การบัญชี - ระบบสารสนเทศ	.0144	.0844	1.000
การบัญชี - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.0388	.1011	1.000
การเงิน - ระบบสารสนเทศ	-.2049	.0999	.521
การเงิน - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.1805	.1143	.777
ระบบสารสนเทศ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.0244	.1053	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับ นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.18$) มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาการเงิน ($\bar{X} = 2.81$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
ในด้านบริการทะเบียนวัดผลเป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	Mean Difference	Std. Error	P
การตลาด - การจัดการ	-.3871*	.1053	.021
การตลาด - การบัญชี	-.2449	.1089	.411
การตลาด - การเงิน	.3309	.1294	.261
การตลาด - ระบบสารสนเทศ	-.0531	.1154	.999
การตลาด - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.3701	.1366	.200
การจัดการ - การบัญชี	.1421	.1002	.847
การจัดการ - การเงิน	.7180*	.1222	.000
การจัดการ - ระบบสารสนเทศ	.4402*	.1072	.006
การจัดการ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.7572*	.1298	.000
การบัญชี - การเงิน	.5758*	.1253	.001
การบัญชี - ระบบสารสนเทศ	.2980	.1107	.207
การบัญชี - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.6150*	.1327	.001
การเงิน - ระบบสารสนเทศ	-.2778	.1310	.482
การเงิน - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.0392	.1500	1.000
ระบบสารสนเทศ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.3170	.1381	.386

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด กับวิชาเอกการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด ($\bar{X} = 2.71$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล น้อยกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.09$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.09$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการเงิน ($\bar{X} = 2.38$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.09$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.65$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.09$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ ($\bar{X} = 2.34$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี ($\bar{X} = 2.95$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการเงิน ($\bar{X} = 2.38$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี กับวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี ($\bar{X} = 2.95$) มีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนวัดผล มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ ($\bar{X} = 2.34$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
ในด้านบริการสื่อการเรียนการสอน เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	Mean Difference	Std. Error	P
การตลาด - การจัดการ	-.5222*	.1001	.000
การตลาด - การบัญชี	-.1520	.1035	.827
การตลาด - การเงิน	.2306	.1230	.622
การตลาด - ระบบสารสนเทศ	-.1062	.1097	.967
การตลาด - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.1105	.1298	.981
การจัดการ - การบัญชี	.3702*	.0952	.011
การจัดการ - การเงิน	.7528*	.1161	.000
การจัดการ - ระบบสารสนเทศ	.4160*	.1019	.006
การจัดการ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.4117	.1233	.052
การบัญชี - การเงิน	.3826	.1191	.070
การบัญชี - ระบบสารสนเทศ	.0458	.1052	.999
การบัญชี - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.0415	.1261	1.000
การเงิน - ระบบสารสนเทศ	-.3368	.1245	.202
การเงิน - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.3411	.1425	.337
ระบบสารสนเทศ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.0432	.1312	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด กับวิชาเอกการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด ($\bar{X} = 2.83$) มีความพึงพอใจต่อบริการสื่อการเรียนการสอน น้อยกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.35$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกการบัญชี มีความพึงพอใจต่อบริการสื่อการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.35$) มีความพึงพอใจต่อบริการสื่อการเรียนการสอน มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี ($\bar{X} = 2.98$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อการบริการ
สื่อการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอก
การจัดการ ($\bar{X} = 3.35$) มีความพึงพอใจต่อการบริการสื่อการเรียนการสอน มากกว่านักศึกษาที่เรียน
วิชาเอกการเงิน ($\bar{X} = 2.60$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจ
ต่อการบริการสื่อการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียน
วิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.35$) มีความพึงพอใจต่อการบริการสื่อการเรียนการสอน มากกว่านักศึกษา
ที่เรียนวิชาเอกระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.93$) ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อการบริการวิชาการ
โดยรวมทุกด้าน เป็นรายคู่ จำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	Mean Difference	Std. Error	P
การตลาด - การจัดการ	-.3791*	.0780	.000
การตลาด - การบัญชี	-.1589	.0806	.567
การตลาด - การเงิน	.2337	.0958	.314
การตลาด - ระบบสารสนเทศ	-.0394	.0854	.999
การตลาด - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.0729	.1011	.991
การจัดการ - การบัญชี	.2202	.0742	.120
การจัดการ - การเงิน	.6128*	.0904	.000
การจัดการ - ระบบสารสนเทศ	.3396*	.0794	.003
การจัดการ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.4520*	.0960	.001
การบัญชี - การเงิน	.3926*	.0927	.004
การบัญชี - ระบบสารสนเทศ	.1194	.0820	.831
การบัญชี - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.2318	.0982	.353
การเงิน - ระบบสารสนเทศ	-.2731	.0969	.163
การเงิน - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	-.1608	.1110	.835
ระบบสารสนเทศ - ภาษาอังกฤษธุรกิจ	.1123	.1022	.944

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด กับวิชาเอกการจัดการ มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการตลาด ($\bar{X} = 2.83$) มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการโดยรวมทุกด้าน น้อยกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.21$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.21$) มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการเงิน ($\bar{X} = 2.60$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.21$) มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.83$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ ($\bar{X} = 3.21$) มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ ($\bar{X} = 2.76$)

นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี ($\bar{X} = 2.99$) มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ โดยรวมทุกด้าน มากกว่านักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการเงิน ($\bar{X} = 2.60$) ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ อายุ และวิชาเอก ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตาม เพศ อายุ และวิชาเอก

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,133 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า นักศึกษาปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 40) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 290 คน และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของวิชาเอก

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาภาคสมทบ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 290 ฉบับ ได้รับคืนมาจำนวน 290 ฉบับ คิดเป็น 100% นำแบบสอบถามไปดำเนินการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ห้าระดับ ของลิเคอร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็น สามด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล บริการสื่อการเรียนการสอน ด้านละ 15 ข้อ รวมเป็น 45 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนนโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนน

ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือ ไม่มีเลย

3. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มโดยใช้ t-test

4. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปโดย

วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษากันคว้า

ผลการศึกษากันคว้า สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวนและร้อยละ สรุปผลดังนี้

1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างสามในสี่ส่วนเป็นนักศึกษาเพศหญิง และหนึ่งในสี่ส่วนเป็นเพศชาย

1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างประมาณสามในสี่ส่วนเป็นนักศึกษาที่มีอายุ 21-25 ปี และรองลงมาตามลำดับคือ อายุ 26-30 ปี อายุต่ำกว่า 21 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป

1.3 วิชาเอก กลุ่มตัวอย่างเกือบหนึ่งในสี่ส่วนเป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ และรองลงมาตามลำดับ คือ วิชาเอกการบัญชี วิชาเอกการตลาด วิชาเอกการเงิน วิชาเอกระบบสารสนเทศ และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 นักศึกษาที่มีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี อายุ 21-25 ปี อายุ 26-30 ปี และอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 นักศึกษาวิชาเอกการตลาด วิชาเอกการจัดการ วิชาเอกการบัญชี วิชาเอกการเงิน วิชาเอกระบบสารสนเทศ และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

3.1 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามวิชาเอก เป็นรายด้าน และโดยรวม ทุกด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบริการห้องสมุด มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านบริการสื่อการเรียนการสอน และด้านบริการทะเบียนวัดผล ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล คือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านบริการทะเบียนวัดผล พบว่า ในข้อมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บริการทะเบียนวัดผล เป็นบริการที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะข้อมูลที่ใช้บริการต้องละเอียดและถูกต้องมากที่สุด เนื่องจาก ข้อมูลดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา อีกทั้งจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการมีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึงและขาดมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่บริการไม่เป็น กันเอง อาจเนื่องจากช่วงเวลาที่ให้บริการอาจจะยังไม่เหมาะสม และขั้นตอนในการติดต่อขอ รับบริการมีมาก และยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา ชาติวัฒนศิริ (2530 : 119-123) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความเห็นต่อการให้บริการของ หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของสถานที่และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะ บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ พบว่าในแต่ละด้านนักศึกษาชายและ นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นโดยรวม ทุกด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจในบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ เท่าเทียมกัน โดยนักศึกษามีโอกาสได้รับบริการเหมือนกัน ซึ่งแน่นอนว่าสถานศึกษาเองก็ต้องให้ความสำคัญกับการจัดบริการวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพและเสมอภาคเท่าเทียมกันดังที่ กิตติมา ปรีดีคิลก (2532 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า งานวิชาการเป็นสิ่งสำคัญ สถานศึกษาจะดีเลวขึ้นอยู่กับการบริการด้านวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการจึงมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะสร้างผู้เรียนให้มีคุณภาพ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามอายุ พบว่านักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน เช่นกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาภาคสมทบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ประกอบอาชีพแล้ว และมีช่วงอายุใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ระดับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่ทางสถานศึกษาจัดให้มีความใกล้เคียง คือไม่มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ดังที่วันทนา วงศ์ศิลปภิรมย์ (2533 : 9-12) ได้สรุปวิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียนตามความคิดเห็นของ สกินเนอร์ (Skinner), ไวท์เฮด (Whitehead) และบลูม (Bloom) ไว้ โดยไวท์เฮด สรุปในที่สุดว่าในการสร้างพลังความคิด ไม่มีอะไรมากไปกว่าสภาพจิตใจที่มีความพึงพอใจในขณะทำกิจกรรม ส่วนการศึกษาด้านเชาวน์ปัญญานั้น เสรีภาพเท่านั้นที่จะทำให้เกิดความคิดที่มีพลัง และความริเริ่มใหม่ ๆ เสรีภาพเป็นบ่อเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การมีเสรีภาพในการเรียนจึงเป็นการสร้างความ พื่อใจในการเรียน ความพอใจทำให้คนมีพัฒนาการในตนเอง วิธีการของการให้เสรีภาพในการเรียนเป็นเรื่องที่กำหนดขอบเขตเนื้อหาได้ยาก แต่ความหมายกว้าง ๆ โดยทั่วไป คือ การให้นักเรียนมีโอกาสเลือกและตัดสินใจด้วยตนเองเพื่อตนเอง เป็นการควบคุมที่ผู้ถูกควบคุมไม่รู้ตัว

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามวิชาเอก พบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน จากการทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า

ด้านบริการห้องสมุด นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับวิชาเอกการเงิน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบริการทะเบียนวัดผล นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการกับวิชาเอกการตลาด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกวิชาการจัดการ กับวิชาเอกการเงิน วิชาเอกระบบสารสนเทศ และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการบัญชี กับวิชาเอก การเงิน และวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านบริการสื่อการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับ วิชาเอกการตลาด มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาที่เรียนวิชาเอกการจัดการ กับ วิชาเอกการบัญชี วิชาเอกการเงิน และวิชาเอกระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาเอกที่ต่างนั้น การใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนก็ย่อมแตกต่างกัน รวมถึงการได้รับบริการวิชาการต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปตามสาขาวิชาเอกของผู้เรียน ทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการวิชาการแตกต่างกันด้วยเช่นกัน เพราะการสร้างความปลอดภัยแต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปตามที่ วันทนา วงศ์ศิลปภิมย์ (2533 : 9-12) ได้สรุปวิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียนตามความคิดเห็นของ สกินเนอร์ (Skinner), ไวท์เฮด (Whitehead) และบลูม (Bloom) ไว้โดยสกินเนอร์ได้กล่าวว่าความรู้ที่ต่างที่ต่างแขนงวิชา การเรียนที่ต่างวิธีการควรให้แก่แก่นักเรียนเมื่อถึงเวลาอันควร และเมื่อนักเรียนมีพัฒนาการทางสมองอยู่ในขั้นเหมาะสม หลักการนี้เป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่แล้ว แต่ยังไม่มีการถือปฏิบัติโดยคำนึงถึงจิตวิทยาในการดำเนินการทางการศึกษา เรื่องทั้งหมดไม่ใช่เรื่องใหม่เพียงแต่หลักการเหล่านี้ไม่ได้ถูกหยิบยกขึ้นมาอภิปรายเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและถูกต้อง ความล้มเหลวของการศึกษาเกิดขึ้นจากการใช้จังหวะทางการศึกษาไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในขั้นตอนของการสร้างความพอใจหรือจังหวะของเสรีภาพในช่วงแรก สกินเนอร์ยังให้ความคิดว่า การปรับพฤติกรรมของคนไม่อาจทำได้โดยเทคโนโลยีทางกายภาพและชีวภาพเท่านั้น แต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเขาหมายถึงเสรีภาพ และความภาคภูมิ (Freedom and Dignity) จุดหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา คือการทำให้คนมีความเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เสรีภาพและความภาคภูมิเป็นครรลองของการไปสู่ความเป็นคน และนั่นคือเป้าหมายปลายทางอย่างแท้จริงของการศึกษา สิ่งที่สกินเนอร์ต้องการเน้น คือ การปรับแก้พฤติกรรมของตน ต้องแก้ด้วยเทคโนโลยีของพฤติกรรมเท่านั้น จึงจะสำเร็จ ส่วนการใช้เทคโนโลยีของพฤติกรรมนี้กับใครอย่างไรด้วยวิธีไหนถือเป็นเรื่องการตัดสินใจใช้ศาสตร์ ซึ่งต้องอาศัยภูมิปัญญา (Wisdom) ของผู้ใช้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ นวรัตน์ เชนพิมล (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทสาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ในปีการศึกษา 2537 พบว่านิสิตปริญญาโท สาขาไทยคดีศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเมื่อพิจารณาตามตัวแปรกลุ่มวิชาและประเภทของนิสิตพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร โดยส่วนรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันทุกกลุ่ม กลุ่มที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวปกติ รองลงมาคือ กลุ่มวิชาที่เน้นสังคมศาสตร์ และกลุ่มวิชาที่เน้นมนุษยศาสตร์ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษา โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสกุ พบว่า นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่าควรสนับสนุนให้ห้องสมุดคณะมีหนังสือ และเอกสารทางวิชาการอย่างเพียงพอและทันสมัย และการปรับปรุงการให้บริการที่ดี เช่น การบริการห้องค้นคว้า โดยเฉพาะ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบริการค้นคว้าด้วยคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนของนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในด้านบริการทะเบียนวัดผล อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการงานทะเบียนวัดผลให้นักศึกษาทราบ โดยตีคประกาศที่บอร์ดอย่างชัดเจน และเป็นข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญคือเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการนักศึกษา และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการ เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในด้านบริการสื่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอว่า คณะควรจัดสื่อประเภทวัสดุอุปกรณ์ สำหรับบริการนักศึกษาอย่างเพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย รวมทั้งควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่บริการสำรวจตรวจสอบคุณภาพของสื่ออย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้นักศึกษาเกิดความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ ของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจ ระหว่างนักศึกษาภาคปกติและภาคสมทบ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการจ้ดบริการวิชาการได้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการวิชาการ ของนักศึกษาคณะอื่น ๆ ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นต้นว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรม คณะเกษตรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของสถาบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชีโสภา. การพัฒนาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2522.
- กันตพร กากแก้ว. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษา
นอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2524.
- กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2536.
- กิตติมา ปรีดีคิลก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2529.
- _____. การบริหารและนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์, 2532.
- จรัส โพธิ์จันทร์. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2527.
อัครสำเนา.
- จารึก ชุกติคกุล. โปรแกรมการพัฒนาสมรรถภาพความเป็นครู. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ,
2520.
- จิตตชา นิลคำ. ปัญหาในการเรียนของนิสิตปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต
(ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542. อัครสำเนา.
- จินตนา ใบชูย. การเขียนสื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : สุวิริยสาส์น, 2536.
- ฉันทนา บุพพรณ. สภาพแวดล้อมวิทยาลัยพยาบาลก่อการุณย์ในทัศนะของนักศึกษา อาจารย์ และ
ผู้บริหาร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ. ระบบสื่อสารการสอน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2521.
- ทองทิพย์ วรรณพัฒน์และคณะ. หลักการสอนและการเตรียมประสบการณ์ภาคปฏิบัติ. อุดรธานี :
โรงพิมพ์ไทยสามัคคี, 2520.
- ธีรนนท์ สุนพงษ์ศรี. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2
ต่อการบริการแนะแนวการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.

- นานา ศรีธรรมศักดิ์. การศึกษาประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ
ด้านทะเบียนนักศึกษา แผนกทะเบียนและวัดผล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต
เทคนิคกรุงเทพฯ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2542. อัดสำเนา.
- นงลักษณ์ ไม่น่าขก. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- นงเยาว์ ธาราศรีสุทธิ. การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐาน
การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- นวรรณ์ เดชพิมล. ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทสาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อการบริการของ
ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
ในปีการศึกษา 2537. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
2538. อัดสำเนา.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผล
การศึกษา (หน่วยที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2545.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. คู่มืออาจารย์ การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524 .
- พนัส หันนาคินทร์. “การบริหารอาคารสถานที่โรงเรียนมัธยมศึกษา,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
การจัดโรงเรียนมัธยมศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.
- พิน กงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการศึกษาใน
14 จังหวัดภาคใต้. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา,
2529. อัดสำเนา.
- พรชูลี อาชวบำรุง. นิสิตนักศึกษา : หลักการ แนวปฏิบัติและปัญหา. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา, 2525.
- เพ็ญศรี มณีคำ. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ
ประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2538. อัดสำเนา.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. การพัฒนาการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

ภิญโญ สาธร. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

_____. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การคำครูสภา, 2526.

ระเบียบ สนิปถานานนท์. ความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาลกับการเรียนการสอน และบริการ
นักศึกษาในวิทยาลัยพยาบาลของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2531. อัดสำเนา.

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดศูนย์ให้บริการศึกษาจังหวัดขอนแก่น
ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย :

เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม, 2540. อัดสำเนา

ลาวัณย์ จักรานุกัณณ์. ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
(M.B.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ.

ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. อัดสำเนา.

ถิวรรณ อุภูมิใจสกุล. ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายใน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.

วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่มีผลมาจากความพอใจในการได้

เลือกบทเรียน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

วาสนา ชาวหา. เทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรสยามการพิมพ์, 2532.

✓ สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการ

ภายในโรงเรียน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์, 2524.

สายพิณ ธรรมบำรุง. การจัดบริการนักศึกษาวิทยาลัยครูในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. อัดสำเนา.

สุพงษ์ ยูวะชาติ. การศึกษาสภาพการจัดบริการทางการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษา

การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ วิทยาลัยครูพระนคร ปีการศึกษา 2533 (ภาคฤดูร้อน).

วิทยานิพนธ์ คอ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2533.

อัดสำเนา.

สุณีย์ ชีรดากร. จิตวิทยาพัฒนาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครู
พระนคร, 2538.

สุวรรณ ประวรรณจะ. หลักการและพฤติกรรมการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น : ขอนแก่น
การพิมพ์, 2522.

✓ สุเทพ เมฆ. ความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของนักเรียนและครูโรงเรียน
อาชีวศึกษาเอกชน ประเภทพาณิชยกรรมในเขตการศึกษา 12. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.

เสาวลักษณ์ อภิวัต. การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2531. อัดสำเนา.

หัตยา ชาติวัฒนศิริ. รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนัก
บริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล, 2530.

✗ อภิชัย กุลชา. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน
มัธยมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2536. อัดสำเนา.

อัมพร ปั่นศรี. รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความต้องการของอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่
และนักศึกษา ในการใช้บริการหอสมุดรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2525.

อุมาพร สกลรักษ์. ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีต่อการจัด
การเรียนการสอน ของวิทยาลัยพาณิชยกรรมสังกัดกรมอาชีวศึกษา. กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. อัดสำเนา.

อุไรวรรณ วรรณศิลป์. ปัญหาในการเรียนของนักศึกษาภาคสมทบ หลักสูตรประกาศนียบัตรครู
เทคนิคชั้นสูง ช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540. อัดสำเนา.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์,
2527.

เอกศักดิ์ บุตรลับ. ครูและการสอน. เพชรบุรี : คณะวิชาครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, 2537.

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. *ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

อัมภา บุญช่วย. *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮาส์, 2537.

Bundy, Mary Lee. "Metropolitan Public Library Use," *Wilson Library Bulletin*. 41(7) : 950-961 ; May, 1967.

English, Harce B. and Ava Champney English. *A Comprehensive Dictionary of Psychological and Psychoanalytical Terms : a Guide to Usage*. London : Longman, 1958.

Ferguson, George A. *Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York : McKraw-Hill, 1966.

Good Carter V. *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : n.d. 1973.

Hopke, William E. *Dictionary of Personnel and Guidance Terms*. Chicago : J.G. Perguson, 1968.

Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Miller, Van. *The Public Administration of American School systems*. New York : The McMillan Co., 1965.

Morse, Nancy C. *Satisfactions in the White Collar Job*. Michigan : Penguin Book Inc, 1955.

Pagel, Dorris Bertha. "Function of Public Libraiains Toward the Performing of Adult Education Service," *Dissertation Abstracts International*. 39(1) : 67-A ; July, 1978.

Skinner, B.F. *Beyond Freedom and Dignity*. Toronto : A Bantam/Vintage Book, 1971.

Tzeng, Hour-Jia. "A Comparison of User Perceptions with Official Standards of Elementary School Libraries in Taiwan, Republic of China," *Dissertation Abstracts International*. 51(11) : 3545-A ; May 1991.

Wallerstein, Harvey. *Dictionary of Psychology*. Maryland : Penguin Book Inc.

Whitehead, Alfred N. *The Aims of Education and Other Essay*. New York : The Free Press, 1967.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 21 ปี

[] 21-25 ปี

[] 26-30 ปี

[] 31 ปีขึ้นไป

3. วิชาเอก

[] การตลาด

[] การจัดการ

[] การบัญชี

[] การเงิน

[] ระบบสารสนเทศ

[] ภาษาอังกฤษธุรกิจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล
บริการสื่อการเรียนการสอน

คำชี้แจง พิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเห็นของท่าน
โดยแต่ละข้อมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---------|--------------------------------------|
| 5 | คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | มีความพึงใจน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย |

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
1	บริการห้องสมุด ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะ					
2	มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
5	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
6	ขั้นตอนการในการติดต่อให้บริการ					
7	ความทันสมัยของหนังสือและเอกสารทางวิชาการ					
8	ความเพียงพอของหนังสือตำราและเอกสารทางวิชาการ					
9	การจัดแสงสว่างในห้องสมุด					
10	การรักษาความเงียบสงบในห้องสมุด					
11	การจัดที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้า					
12	บริการรับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด					
13	การจัดบริการห้องค้นคว้าโดยเฉพาะ					
14	ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วยระบบคอมพิวเตอร์					
15	ความเหมาะสมในการจัดเวลาสำหรับบริการนักศึกษา					
1	บริการทะเบียนวัดผล ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการต่าง ๆ จากงานทะเบียนวัดผลของคณะ					
2	มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
5	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย
6	ขั้นตอนในการติดต่อให้บริการ					
7	ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อและได้รับบริการ					
8	การจัดระเบียบการให้บริการ					
9	ช่วงเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					
10	การกำหนดเวลาและขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน					
11	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการลงทะเบียน					
12	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอน					
13	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางสอบ					
14	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการเรียน					
15	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
1	บริการสื่อการเรียนการสอน ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการในด้านสื่อ โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ของคณะ					
2	มนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
5	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
6	ขั้นตอนการในการติดต่อให้บริการ					
7	สภาพความพร้อมใช้งานของสื่อการเรียนการสอน ที่คณะจัดให้					
8	ความหลากหลายของสื่อการสอนที่คณะจัดให้					
9	ความทันสมัยของสื่อการสอนที่คณะจัดให้					
10	ความเพียงพอของสื่อประเภทเครื่องมืออุปกรณ์ เช่น เครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องรับวิทยุ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ ฯลฯ ที่คณะจัดให้					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย
11	ความเหมาะสมในการจัดบริการสื่อประเภทเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องเล่นวีดีโอ เครื่องรับวิทยุ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉายสไลด์ ฯลฯ ที่คณะจัดให้					
12	ความเพียงพอของสื่อการสอนประเภทวัสดุ เช่น ม้วนเทป วีดีโอ แผ่นใส फिल्मสไลด์ ที่คณะจัดให้					
13	ความเหมาะสมในการจัดบริการสื่อการสอนประเภทวัสดุ เช่น ม้วนเทปวีดีโอ แผ่นใส फिल्मสไลด์ ที่คณะจัดให้					
14	ความเพียงพอของวัสดุและอุปกรณ์เพื่อจัดป้ายนิเทศ หรือนิทรรศการที่เสริมความรู้และความก้าวหน้า ทางด้านธุรกิจ ที่คณะจัดให้					
15	ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติงาน เป็นกลุ่มเพื่อจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ ที่คณะจัดให้					

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. รศ.ดร.ชนงกรณ์ คุณทลบุตร | รองศาสตราจารย์ ระดับ 8 ภาควิชาการจัดการ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล |
| 2. ผศ.ประนอม พันธุ์ไสว | แผนกวิชาวัดและประเมินผลการศึกษา
ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล |
| 3. อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ | ภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ที่ ทม 1012/ 4515



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะกรรมการบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 4516



๑๕ พฤศจิกายน 2544

คณะกรรมการ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
รับที่ ๒๔๔/๑
วันที่ ๑๑/๑๑/๔๔
เวลา ๑๕.๐๐ น.

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประนอม พันธุ์ไธสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 0464



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มกราคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” โดยมี รองศาสตราจารย์ บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ สาขาวิชาการตลาด การจัดการ การบัญชี การเงิน ระบบสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ จำนวน 290 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบที่มีต่อการบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ที่ ทม 1012/ 46๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕๖ ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 - 4 ภาคสมทบ สาขาวิชาการบัญชี การตลาด และการจัดการ จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา ภาคสมทบที่มีต่อบริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในระหว่างเดือนธันวาคม 2544 – มกราคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพรรณพิมล ศรีมงคล
วัน เดือน ปี เกิด	2 พฤศจิกายน 2515
สถานที่เกิด	อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	18 หมู่ 1 ตำบลไทรน้อย อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13250
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตำบลคลองหก อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์
พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (บัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การเงินและการธนาคาร) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี
พ.ศ. 2540	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2544	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ