

ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปริญญานิพนธ์
ของ
พจนา สมทรัพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

378.1
พ.172ด
ร.3

ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ
ของ
พจนนา สมทรัพย์

เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2548

h 282257 ร.3

F-2 ก.พ. 2549

พจนานุกรมศัพท์. (2548). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปรินซ์ตัน: กทม.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนารงค์,
อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มี
ต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน
คือ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 รวมทั้งสิ้นจำนวน 256 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของไลเคิร์ท (Likert's Scale)
จำนวน 59 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม สาขา
การวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร มีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและ
ในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง ปานกลาง และต่ำ มีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาโทที่มีผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียน สูง และปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

THE OPINIONS OF STUDENTS ON EDUCATIONAL SERVICE OF
FACULTY OF ARCHITECTURE, KASETSART UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
POJANA SOMSUP

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education Degree Program in Higher Education
at Srinakharinwirot University
October 2005

Pojana Somsup. (2005). *The Opinions of Students on educational Service of Faculty of Architecture, Kasetsart University*. Master thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr.Achara Wattananaroung, Dr.Rachan Boontima.

This study aimed to investigate and compare the opinions of students on educational service of Faculty of Architecture, Kasetsart University in three aspects : registration and educational assessment service, library service, and computer laboratory service. The samples were 256 students who studied in the first semester of the academic year 2004. The instrument used in the study was a Likert's five – rating scale questionnaire of 59 items with the reliability of 0.97. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The results of the study revealed that;

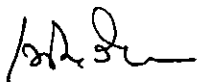
1. The students rated educational services of Faculty of Architecture, Kasetsart University in overall and each aspect at a moderate level.
2. There was no significant difference between the opinions of the bachelor degree students and master degree students in educational service of Faculty of Architecture, Kasetsart University in overall and the aspects of registration and educational assessment service, and computer laboratory service. But there was a significant difference in the aspect of library service at the level of .05.
3. There was no significant difference among the opinions of the students who studied in Architecture Program, Landscape Architecture Program, Urban and Environmental Planning Program, and Building and Technology Program on educational service of Faculty of Architecture, Kasetsart University in overall and each aspect.
4. There was no significant difference among the opinions of the bachelor degree students who had high, medium, and low academic achievement on educational service of Faculty of Architecture, Kasetsart University in overall and each aspect. Moreover, there was no significant difference between the opinions of the master degree students who had high and medium academic achievement in educational service of Faculty of Architecture, Kasetsart University in overall and each aspect.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ของ
พจนา สมทรัพย์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

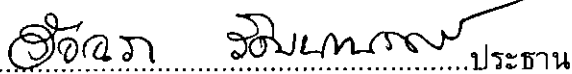


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 13 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



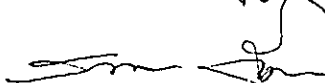
.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางค์)



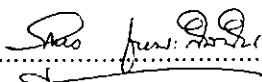
.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ยุพยง เหมะศิลป์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ และ รองศาสตราจารย์ ยุพยง เหมะศิลป์ ที่กรุณาสละเวลาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ปริญญานิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาระบบ งานในหน่วยบริการการศึกษาของสถาบันระดับอุดมศึกษา ซึ่งอาจารย์ทุกท่านได้ให้ทั้งหลักวิชาการและหลักปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้วิจัยได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้วิจัยตามหลักสูตรการอุดมศึกษา ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้มีองค์ความรู้ในการอุดมศึกษากว้างขวางยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาให้ทุนส่วนหนึ่งเพื่อเป็นการสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้สละเวลา ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือการวิจัย ขอขอบคุณนิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ สาขาวิชาการอุดมศึกษา ภาคพิเศษรุ่น 9 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านการเรียน และเป็นกำลังใจที่ดียิ่งตลอดมา

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง แต่ คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย และคุณลุง คุณป้า ที่ทุกท่านได้ให้การอบรมเลี้ยงดู ให้การสนับสนุนในการศึกษาของผู้วิจัยตลอดมา และเป็นกำลังใจที่ดียิ่งเสมอมา ขอขอบคุณ พี่ ๆ น้อง และหลาน ๆ สำหรับทุกน้ำใจและกำลังใจที่มอบให้ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบพระคุณท่านคณบดี รอง/ ผู้ช่วยคณบดีทุกท่านของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมทั้งอาจารย์และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาและทำปริญญานิพนธ์ ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัย ขอขอบคุณ คุณพิเชษฐ์ สุขประเสริฐ ผู้เป็นทั้งกำลังใจ กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ที่สำคัญยิ่ง ในการสนับสนุนผู้วิจัยให้ทำการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

พจนา สมทรัพย์

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547
ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
	ความสำคัญของการวิจัย.....	7
	ขอบเขตของการวิจัย.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
	สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	ความหมายและความสำคัญของงานบริการการศึกษา.....	11
	ความหมายของงานบริการการศึกษา.....	11
	ความสำคัญของงานบริการการศึกษา.....	13
	บทบาทหน้าที่ของงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	14
	แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
	การจัดบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	
	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	17
	ลักษณะงานและการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	
	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
	การเก็บรวบรวมและการจัดกระทำข้อมูล.....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	65
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
การอภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	85
ภาคผนวก ข จดหมายขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	92
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	96
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	97
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษาและสาขาวิชา.....	38
2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา.....	44
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	46
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	47
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องสมุด เป็นรายชื่อ.....	49
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นรายชื่อ.....	51
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสาขาวิชา.....	53
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน...	54
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสาขาวิชา.....	57
13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและ ในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	58
14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและ ในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	59
15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถามปลายเปิด ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา.....	60
16 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถามปลายเปิด ด้านงานบริการห้องสมุด.....	61
17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถาม ปลายเปิด ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์.....	63

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภูมิการบริหารงานคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	19
2 แผนภูมิการบริหารงาน หน่วยบริการการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	20
3 โครงสร้างการบริหารองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ	27
4 โครงสร้างของรูปแบบของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดการอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นภารกิจสำคัญของประเทศที่ต้องได้รับการดูแลแก้ไข (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2543 : 1) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ทั้งของรัฐและเอกชนสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดภารกิจตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ ให้ทำหน้าที่ในการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543 : 5) ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาระดับอุดมศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ที่กำหนดไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญา มีพันธกิจในการให้การศึกษาชั้นสูงทางวิชาการและวิชาชีพ จัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่เป็นความต้องการในการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชนและประเทศชาติ มีการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี จัดบริการทางวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2543 : 11) จากภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ดังกล่าว สอดรับกับแนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549 ที่กำหนดให้มุ่งเสริมสร้างความพร้อมของสถาบันการศึกษา และฝึกอบรมทั้งในด้านหลักสูตร และด้านบุคลากรให้ได้มาตรฐานและเป็นสากลมากขึ้น (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2544 : 42)

งานวิชาการ ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา เพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันทางวิชาการทำหน้าที่ในการผลิตผลงานทางวิชาการ การสร้างนักวิชาการและการใช้ผลงานวิชาการให้เกิดประโยชน์กับสังคมเป็นหลักสำคัญ (ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2542 : 13) ส่วนการบริการวิชาการ คือ การบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ (กมล ชีโสภา. 2522 : 82 ; อ้างอิงจาก พรรณพิมล ตรีมงคล. 2545 : 2) การจะผลิตบัณฑิตที่ทรงคุณวุฒิ มีความสมบูรณ์ด้านวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่อออกไปรับใช้และพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอน และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษา จึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (เพ็ญศรี มณีคำ. 2538 : 1 ; อ้างอิงจาก Hopke. 1968 : 353) สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

จึงจำเป็นต้องจัดให้มีหน่วยงานที่สนับสนุนงานด้านการวิจัยและสอน เพื่อที่จะทำให้ให้บริการงานด้านวิชาการและบริการปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ ให้การจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปในสถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานเพื่อให้บริการการศึกษา ได้แก่ กองบริการการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานของกองบริการการศึกษาแต่ละแห่งจะดำเนินการตามนโยบายของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ เพื่อจัดการและประสานงานการเรียนการสอนของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวมากที่สุด งานบริการการศึกษา มีบทบาท หน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา งานส่งเสริมวิจัยและตำรา และงานธุรการ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2535 ; อ้างอิงจาก กานดา กริทธิบุญ. 2541 : 11) งานบริการการศึกษาทำหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้าตลอดจนการใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบันจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เป็นงานที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาในทุกๆ ด้านได้เต็มตามศักยภาพ (ชุตินณณ์ รัตนวิบูลย์. 2543 : 18)

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก่อกำเนิดมาจากสาขาวิชาการก่อสร้าง ซึ่งเป็นหนึ่งในสาขาวิชาของภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ ตามนโยบายการขยายโอกาสทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมุ่งหวังที่จะเปิดโอกาสทางการศึกษาและขยายองค์ความรู้ให้ครบวงจร โดยมีแผนการก่อตั้งตั้งแต่แผนพัฒนา ฉบับที่ 7 และได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้บรรจุลงในแผนพัฒนา ฉบับที่ 8 โดยก่อตั้งเป็นภาควิชาในระยะเริ่มแรก คณะทำงานร่างหลักสูตรและจัดตั้งภาควิชาสถาปัตยกรรม ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรและโครงการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2514 โดยการรวบรวมบุคลากรในสังกัดภาควิชาวิศวกรรมโยธา เพื่อเป็นบุคลากรหลักในการก่อตั้งภาควิชา และในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2537 ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ จึงถือกำเนิดอย่างเป็นทางการ โดยเปิดสอนเป็นปีแรกตามมติความเห็นชอบของทบวงมหาวิทยาลัย และทำการรับนิสิตเข้าศึกษาจากการผ่านการคัดเลือกของทบวงมหาวิทยาลัยในปีแรกเป็นจำนวน 20 คน และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 8 ภาควิชาสถาปัตยกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการเปิดสอนเพิ่มอีก 3 สาขาวิชา อันได้แก่ สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม สาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาเทคโนโลยีทางอาคาร หลังจากเปิดสอนมาเป็นเวลา 6 ปีเต็ม สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีมติเห็นชอบให้ประกาศปรับภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในวันที่ 1 มกราคม 2543 เป็นต้นมา เพื่อให้การบริหารและจัดการเป็นอิสระและคล่องตัว กอปรกับเพื่อการก้าวสู่การเป็นหนึ่งใน 14 คณะ ในสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่จักมีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคมต่อไป (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546 : 2)

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความมุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ให้มีความรอบรู้ในวิชาชีพของตนอย่างแท้จริง สามารถประยุกต์ความรู้ ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ บนสำนึกของการดูแลปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการนำองค์ความรู้ไปใช้อย่างชาญฉลาด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อันเป็นปรัชญาและปณิธานของคณะฯ (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546 : 5) ภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่จะดำเนินการทุกวิถีทางภายใต้ขีดความสามารถ และกำลังทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เอื้ออำนวยที่สุดต่อการศึกษามีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ คือ ทั้งผู้เรียน ผู้สอน และผู้ควบคุมดูแลการศึกษาตามหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษาของผู้เรียน สามารถปฏิบัติภาระหน้าที่ได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพสูง เป็นผลให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัยทั้งในทางวิชาการเพื่อเกื้อกูลการประกอบอาชีพและในทางอื่น(ปัญญาวรณ มณีโตน. 2543 : 2 ; อ้างอิงจาก กองแผนงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2536 : 57)

ในปีการศึกษา 2547 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ทำการเปิดสอน 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ หลักสูตร 5 ปี มีนิสิตจำนวน 184 คน สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรมหลักสูตร 5 ปี เปิดสอนเมื่อ มีนิสิตจำนวน 52 คน สาขาวิชาการวางแผนผังเมืองและสภาพแวดล้อม เป็นระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีนิสิตจำนวน 38 คน และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคารเปิดสอนระดับปริญญาโท มีนิสิตจำนวน 34 คน ดังนั้น สรุปรวมคณะฯ มีนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน นิสิตระดับปริญญาโท 72 คน รวมทั้งสิ้นมีนิสิตจำนวน 308 คน และมีคณาจารย์ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 32 คน ลาศึกษาต่อ 7 คน คงเหลือคณาจารย์ปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546 : 1-2)

งานบริการการศึกษา เป็นฝ่ายงานสนับสนุนงานด้านวิชาการของคณะฯ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการ อำนวยความสะดวก ความคล่องตัวแก่คณาจารย์และนิสิตทั้งหมดได้ งานบริการการศึกษานั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการงานวิชาการและอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน อันได้แก่ นักวิชาการศึกษา บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ครู นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการสถิติ เป็นต้น

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำหนดให้งานบริการ การศึกษา ประกอบด้วย 3 หน่วยงานหลัก ดังนี้ (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546 : 28 - 29)

1. หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีขอบข่ายงานและภาระหน้าที่ในการดำเนินงานบริการด้านการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัตินิสิต จัดตารางเรียน ตารางสอบ การแจ้งและรายงานผลการศึกษา การประเมินผลการศึกษาในด้านต่าง ๆ และจัดทำสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน บริการจัดทำหนังสือสำคัญต่าง ๆ งานทุนการศึกษานิสิต การฝึกงานของนิสิต จัดทำทะเบียนประวัติบัณฑิต จัดโครงการปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศ โครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต และงานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

2. หน่วยบริการห้องสมุด มีขอบข่ายงานและภาระหน้าที่ในการดำเนินงานบริการสารสนเทศเพื่อการศึกษาแก่นิสิต ได้แก่ การให้บริการยืม-คืนหนังสือสิ่งพิมพ์และทรัพยากรห้องสมุดอื่น ๆ การจัดระเบียบการใช้บริการห้องสมุดคณะฯ การจัดหาหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงโสตทัศนวัสดุเข้าห้องสมุด การจัดเตรียมหนังสือและวัสดุเพื่อให้บริการ การบันทึกข้อมูลหนังสือเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการสืบค้น การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การเก็บหนังสือเข้าชั้น งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของห้องสมุด และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานห้องสมุด

3. หน่วยงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีขอบข่ายงานและภาระหน้าที่ในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุเพื่อการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดระเบียบการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การควบคุมดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโสตทัศนวัสดุ การควบคุมการใช้งาน การบริการติดตั้งอุปกรณ์สื่อการสอนต่าง ๆ การบันทึกเทปวีดิทัศน์การเรียนการสอนและการบรรยายพิเศษ การพัฒนาเว็บเพจของคณะฯ งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

จากการขยายตัวของการจัดการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งการเปิดสอนสาขาวิชาเพิ่ม และมีการเพิ่มจำนวนรับนิสิตในสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่จาก 25 คน เป็น 50 คนนั้น ทำให้ทุกฝ่ายงานมีภาระงานเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าไม่เพียงพอ และส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการไม่สามารถให้บริการการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งจากการสัมภาษณ์นิสิต พบว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้ง 3 ด้าน มีสภาพดังต่อไปนี้

1. ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ควรลดขั้นตอนในการขอหนังสือสำคัญเพื่อให้สะดวกยิ่งขึ้น เพ็ญลักษณ์ ว่องไววิริยะ. 2546 : สัมภาษณ์) การแจ้งคะแนนสอบและผลการเรียนของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มักล่าช้า (ต้นข้าว พันครุฑ และดิเรกฤทธิ์ ศรีสุวรรณ. 2546 : สัมภาษณ์) การติดประกาศข้อมูลข่าวสารงานวิชาการที่ป้ายประกาศของหน่วยทะเบียนฯ ดูไม่เป็นระเบียบ และบางครั้งการประกาศตารางสอบล่าช้าทำให้นิสิตมีเวลาเตรียมตัวในการสอบน้อย (สุชาดา จันทร์กุล. 2546 : สัมภาษณ์)

2. ด้านบริการห้องสมุด ห้องสมุดควรมีร้านบริการถ่ายสำเนาตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด (รัชณี ศิริประภามาส. 2546 : สัมภาษณ์) การใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในการสืบค้นข้อมูลหนังสือไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพเก่ามาก ทั้งอุปกรณ์และความสามารถของระบบปฏิบัติการ โปรแกรมไม่ทันสมัยและมักขัดข้องบ่อย ๆ ทำให้มองดูเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีสำหรับห้องสมุดระดับคณะฯ จึงควรปรับปรุงคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นให้มีประสิทธิภาพ (รัชณี ศิริประภามาส, ชีระเดช ปลื้มใจ และพิสิษฐ์ ว่องไววิริยะ. 2546 : สัมภาษณ์) หนังสือบนชั้นบางครั้งอยู่ไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้หาไม่ค่อยพบ (ต้นข้าว พันครุฑ. 2546 : สัมภาษณ์) ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือใหม่เข้ามามากๆ (ดิเรกฤทธิ์ ศรีสุวรรณ. 2546 : สัมภาษณ์) ห้องสมุดควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ (สุชาดา จันทร์กุล. 2546 : สัมภาษณ์) ห้องสมุดยังมีจำนวนหนังสือน้อย และบางครั้งนิสิตมักคุยกันเสียงดัง รบกวนสมาธิผู้ใช้บริการข้างเคียง (ศราวุธ ผลโพธิ์. 2546 : สัมภาษณ์)

3. ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุด ใช้งานไม่ค่อยดี เช่น อุปกรณ์ป้อนข้อมูลมักจะมีปัญหาบ่อยๆ และที่ตั้งของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อยู่แบ่งแยก อับลมเกินไป ทำให้ไม่ค่อยมีคนเข้าไปใช้ ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้อยู่ติดกับห้องสมุด จะดีมาก (รัชณี ศิริประภามาส. 2546 : สัมภาษณ์) นิสิตไม่ได้รับบริการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเท่าที่ควร ทำให้ไม่ยอมเข้าไปใช้ (ชีระเดช ปลื้มใจ. 2546 : สัมภาษณ์) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เข้าใช้ได้ยาก และค่าบริการในการพิมพ์งานแพงเกินไป (จิรเดช สังข์วัฒนะ และเชษฐพรณ สันเจิมสิริ. 2546 : สัมภาษณ์) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ควรจะให้บริการตลอดวัน โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน (12.00 – 13.00 น.) ควรจะมีบริการพิมพ์งานสี และควรเพิ่มฮาร์ดแวร์ในการต่อเชื่อมเพื่อถ่ายโอนข้อมูลให้หลากหลาย เช่น USB, CD-RW และอื่น ๆ (พิสิษฐ์ ว่องไววิริยะ. 2546 : สัมภาษณ์) ควรจัดให้บริการนิตใต้ อินเทอร์เน็ตได้ และเปิดให้บริการในช่วงเย็นด้วย (ต้นข้าว พันครุฑ. 2546 : สัมภาษณ์) ไม่สามารถเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้สะดวกนัก เนื่องจากเวลาเปิด-ปิดขึ้นอยู่กับ

ผู้ควบคุม ต้องการให้เปิดบริการนานกว่านี้ เพราะนิสิตมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานนอกจากชั่วโมงเรียนด้วย และเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ควรมีอัธยาศัยต่อผู้ใช้บริการมากกว่านี้ (สุชาดา จันทร์กุล และดิเรกฤทธิ์ ศรีสุวรรณ, 2546 : สัมภาษณ์)

สภาพการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากการสัมภาษณ์นิสิตซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง ทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาในการบริการการศึกษาด้านต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้คณะฯ มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางวิชาการที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการงานวิชาการแก่คณาจารย์และนิสิตในสังกัดของคณะฯ จึงเห็นความสำคัญของการให้บริการการศึกษาแก่คณาจารย์และนิสิตเป็นอย่างดี เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด อันจะส่งผลให้คณาจารย์และนิสิตเกิดความประทับใจ ความรักและภาคภูมิใจในสถาบันการศึกษาของตน ประกอบกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังไม่เคยมีการศึกษา วิจัย หรือประเมินการดำเนินงาน ด้านบริการการศึกษาในระดับคณะฯ จึงเป็นการยากที่จะทราบถึงปัญหา หรือข้อบกพร่อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาทั้ง 3 ด้านของคณะฯ อันได้แก่ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ทุกสาขาวิชา ทุกชั้นปี ที่มาใช้บริการการศึกษาของคณะฯ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการการศึกษาของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดบริการการศึกษาและความต้องการของนิสิต และเพื่อให้การดำเนินการจัดการศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายตามปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของคณะฯ ตลอดจนมหาวิทยาลัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผล การศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานบริการการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย ไว้ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท ทุกสาขาวิชา ทุกชั้นปี ที่สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 308 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

2.1.1.1 ปริญญาตรี

2.1.1.2 ปริญญาโท

2.1.2 สาขาวิชา แบ่งเป็น

2.1.2.1 สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์

2.1.2.2 สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม

2.1.2.3 สาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม

2.1.2.4 สาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร

2.1.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี แบ่งเป็น

2.1.3.1 สูง

2.1.3.2 ปานกลาง

2.1.3.3 ต่ำ

2.1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาโท แบ่งเป็น

2.1.4.1 สูง

2.1.4.2 ปานกลาง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

2.2.2 ด้านบริการห้องสมุด

2.2.3 ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ ตลอดจนบุคคล
สถานที่ ซึ่งความคิดเห็นจะเกิดจากพื้นฐานข้อเท็จจริง และประสบการณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
กับสิ่งนั้น ในการวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการงานทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2. การบริการการศึกษา หมายถึง งานบริการด้านวิชาการที่สนับสนุนการเรียน
การสอน ในการวิจัยนี้ หมายถึง การบริการด้านวิชาการของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ดังนี้

2.1 ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ในการวิจัยนี้หมายถึง
การบริการการศึกษาด้านการเรียนการสอนของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัตินิสิต จัดตารางเรียน ตารางสอบ การแจ้งและ
รายงานผลการศึกษา การประเมินผลการศึกษาต่าง ๆ และจัดทำสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ
เรียนการสอน บริการจัดทำหนังสือสำคัญต่าง ๆ งานทุนการศึกษานิสิต การฝึกงานของนิสิต
จัดทำทะเบียนประวัติบัณฑิต จัดโครงการปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศ โครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ
นิสิต และงานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของหน่วย

ทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ
หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

2.2 ด้านบริการห้องสมุด ในการวิจัยนี้หมายถึง การบริการการศึกษา ด้านบริการ
สารสนเทศเพื่อการศึกษาแก่นิสิต ได้แก่ การให้บริการยืม-คืนหนังสือสิ่งพิมพ์และทรัพยากร
ห้องสมุดอื่น ๆ การจัดระเบียบการใช้บริการห้องสมุดคณะฯ การจัดหาหนังสือ วารสารและ
สิ่งพิมพ์ต่างๆ รวมถึงโสตทัศนวัสดุเข้าห้องสมุด การจัดเตรียมหนังสือและวัสดุเพื่อให้บริการ การ
บันทึกข้อมูลหนังสือเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการสืบค้น การบริการตอบคำถามและช่วย
ค้นคว้า การเก็บหนังสือเข้าชั้น งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของ
ห้องสมุด และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงานห้องสมุด

2.3 ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในการวิจัยนี้หมายถึง การบริการ
การศึกษาด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุเพื่อการเรียนการสอนของ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ การจัดระเบียบการใช้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การควบคุมดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโสตทัศนวัสดุ การ
ควบคุมการใช้งาน การบริการติดตั้งอุปกรณ์สื่อการสอนต่างๆ การบันทึกประวัติทัศนการณ์การเรียน
การสอนและการบรรยายพิเศษ การพัฒนาเว็บเพจของคณะฯ งานประกันคุณภาพในส่วนที่
เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานธุรการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการประสานงานกับ
หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในการวิจัยนี้หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสมของนิสิตระดับ
ปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ในภาคปลาย ปีการศึกษา 2546 แบ่งเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

3.1 นิสิตระดับปริญญาตรี

3.1.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม

ระหว่าง 2.80 – 4.00

3.1.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม

ระหว่าง 2.26 – 2.79

3.1.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม 2.25 ลงมา

3.2 นิสิตระดับปริญญาโท

3.2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม

ระหว่าง 3.51 – 4.00

3.2.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม

ระหว่าง 3.00 – 3.50

4. ระดับการศึกษา ในการวิจัยนี้ หมายถึง ระดับการศึกษาของนิสิตที่ศึกษาในคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งเป็น

4.1 ระดับปริญญาตรี

4.2 ระดับปริญญาโท

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
แตกต่างกัน
2. นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน แตกต่างกัน
3. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการการศึกษาของ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้ ความหมายและความสำคัญของงานบริการการศึกษา บทบาทหน้าที่ของงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ การจัดบริการ การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลักษณะงานและการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความสำคัญของงานบริการการศึกษา

ความหมายของงานบริการการศึกษา

จากการศึกษาความหมายของงานบริการการศึกษา วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 8) กล่าวไว้ว่า ได้มีนักการศึกษาใช้คำที่แตกต่างกันออกไปจาก บริการการศึกษา แต่มีความหมายใกล้เคียงกันและใช้แทนกันได้ ได้แก่ งานบริการการศึกษา (Student Personnel Service) งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) และงานบุคลากรนักศึกษา (Student Personnel Work) ซึ่งมีนักการศึกษาให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537 : 37) ได้ให้ความหมายของงานบริการนักศึกษาว่าเป็นงานที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาทงานบริการนักศึกษา ที่มีส่วนช่วยนักศึกษา 2 ประการ คือ

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคของการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดทุนการศึกษา การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่น ในด้านความเป็นผู้ใหญ่ ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่งเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรม และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้าน สติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ เพื่อจะเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

ประถม ไชยสาร (ปัญจวรรณ มณีโตน. 2542 : 14 ; อ้างอิงจาก ประถม ไชยสาร. 2543 : 18) กล่าวว่า งานบริการนักศึกษา หมายถึง การจัดดำเนินงานบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นนอกเหนือจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนเพื่อให้ นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และส่งเสริมให้มีการ

พัฒนาต้นสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ และสังคมอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะได้พัฒนาให้เป็นพลเมืองที่สมบูรณ์ต่อไป

กาญจนา ศรีภาพสินธุ์ (2533 : 427) กล่าวถึง ความหมายของการบริการวิชาการว่าเป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาของนิสิตให้ก้าวหน้าได้มากที่สุด และขณะเดียวกันก็เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียนให้เหลือน้อยที่สุด การบริการวิชาการสถาบันการศึกษาสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดบริการห้องสมุดการจัดบริการด้านโสตทัศนศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 8-9) ได้ให้ความหมายว่า “งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา” เป็นชื่อที่ครอบคลุมความหมายได้กว้างขวางกว่า “งานกิจการนิสิตนักศึกษา” สถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาเข้าระดับมาตรฐานแล้วงานนี้จะขยายขอบเขตไปถึงคนในสังคมการศึกษาอื่น ๆ ซึ่งงานนั้นอาจจะไม่เกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาแต่เพียงกลุ่มเดียว แต่เป็นการจัดขึ้นเพื่อทุก ๆ คน รวมทั้งบุคลากรทุกฝ่ายในสังคมการอุดมศึกษา ได้แก่ งานบริการ สวัสดิการ งานควบคุม งานกิจกรรม และงานสอนที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว การศึกษาต่อ การปฐมนิเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้คำปรึกษา หน่วยงานมัธยม หอพัก ศูนย์การศึกษา และการอำนวยความสะดวกอื่นที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน และส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการและใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข

โฮป (ชุดิมนท์ รัตนวิบูลย์. 2543 : 14; อ้างอิงจาก Hopke. 1968 : 353) กล่าวถึงงานบริการนิสิตศึกษาว่า หมายถึง โปรแกรมหรือการบริการที่ทางสถาบันจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ความใฝ่ฝันในสถาบัน ความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญาร่างกาย และจิตใจ ทั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

ก๊อต (ชุดิมนท์ รัตนวิบูลย์. 2543 : 15; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 563) กล่าวว่า งานบุคลากรนิสิตศึกษา หมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่างที่จะจัดให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะเป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา ซึ่งอาจจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การจัดให้ปรึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการนักศึกษา การจัดหางาน การบริการหอพัก และที่ปรึกษาองค์การนักศึกษา

วันทนา ทับทิม (2544 : 1) สรุปไว้ว่า งานบริการการศึกษา เป็นงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาในสังกัดแต่ละคณะ เป็นการบริการเบื้องต้นครบวงจร ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ความสะดวกรวดเร็วและบรรลุนิติวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ คือ หัวใจอันสำคัญของบริการ แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ความเหมาะสมของสถานที่ ศักยภาพของบุคลากรที่ให้บริการ ข้อจำกัดของเวลา ขั้นตอน และระบบการทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานด้านแผนการเรียนการสอน และงานวิชาการ ที่ทางสถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่นักศึกษาทุกคน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ โดยอาจจัดอยู่ในรูปของบริการทางการศึกษา กิจกรรม การดูแลควบคุมและการให้คำปรึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

ความสำคัญของงานบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษา มีความสำคัญหลายประการต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการนิสิตนักศึกษา ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างและสนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้ได้เต็มตามศักยภาพ ดังที่ วิลลา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530 : 5) ได้กล่าวว่า การผลิตบัณฑิตให้เพียบพร้อมด้วยวิทยาการขั้นสูง และมีความเป็น “มนุษย์ที่สมบูรณ์” คือ เจริญด้วยสติปัญญา ความคิด เหตุผล การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การมีมรรยาทในสังคม ตลอดจนมีคุณสมบัติที่ดีงาม พร้อมทั้งจะสร้างสรรค์สังคมให้มีความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง การที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานและบุคลากรที่พร้อมจะรับผิดชอบปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ อุปกรณ์ การเงิน ทรัพยากรบุคคล เพื่อจัดการเรียนการสอนให้ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการด้านต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานบุคลากรนิสิต นักศึกษาเป็นหน่วยสำคัญที่ช่วยเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาทำหน้าที่ได้สมบูรณ์โดยรับผิดชอบในการพัฒนานิสิตนักศึกษา กระตุ้นส่งเสริมและจัดการให้นิสิตได้ใช้ทรัพยากร ได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ จากกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่จัดให้เพื่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เจตคติ แนวความรู้ ความคิดใหม่ ๆ การค้นหาข้อเท็จจริง ที่นอกเหนือไปจากการพัฒนาทักษะความรู้วิชาชีพและทักษะทางสังคมของแต่ละคน และดังที่ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2538 : 19) กล่าวถึงว่า ความสำคัญของงานกิจการนักศึกษา ว่าเป็น หน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียนโดยจัดบริการต่าง ๆ ให้เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม เอกลักษณ์ อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ และสอดคล้องกับที่ เรนน์ (Wrenn. 1951 ; อ้างถึงใน หทัยภรณ์ แจ่มจันทร์ และสุวรรณ ภาควิชาวัฒนธรรม. 2540 : 14) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการนักศึกษา ไว้ว่า การให้บริการนักศึกษาจะทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น ซึ่งการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน และนโยบายการบริหาร

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษามีความสำคัญ เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการศึกษาของนิสิตนักศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทบาท หน้าที่ของงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

งานบริการการศึกษาเป็นงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาตั้งแต่แรกเข้า ขณะใช้ชีวิตอยู่ในสถาบันจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา บทบาทและภาระหน้าที่ของงานบริการการศึกษาจะจัดได้ครอบคลุมมากน้อยเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปรัชญา ปณิธาน ความมุ่งหมายและแนวคิดของแต่ละสถาบันแล้ว ยังขึ้นกับกำลังความสามารถและทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นด้วย ซึ่งโดยทั่วไปงานบริการการศึกษาได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ใกล้เคียงกัน จะเห็นได้จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้

การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ จัดการและประสานงานการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวมากที่สุด กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ

4 ด้าน ดังนี้ (ทบทวมหาวิทยาลัย. 2535; อ้างอิงจาก กานดา กริทธิบุญ. 2541 : 11)

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา
3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา
4. งานธุรการ

จากการศึกษาบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบงานบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในระดับคณะ พบว่า คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของงานบริการวิชาการ เป็น 3 ด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล และบริการสื่อการเรียนการสอน (พรรณพิมล ตรีมงคล. 2545 : 4)

สำหรับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีกองบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและประมวลผลทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการการศึกษา ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

กองบริการการศึกษาจะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่พิจารณาวิเคราะห์ ตรวจสอบ การขออนุมัติเปิด/ปรับปรุงรายวิชาในระดับปริญญาตรี โท เอก และประกาศนียบัตรบัณฑิตทุกหลักสูตร เพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อนุมัติ และทบทวมหาวิทยาลัย (คณะกรรมการการอุดมศึกษา) ให้ความเห็นชอบ และเป็นหน่วยงานที่เป็นฐานข้อมูลในเรื่องหลักสูตรและรายวิชาต่างๆ ในระดับปริญญาตรี ทำหน้าที่บริหารการเรียนการสอนนิชาบูรณาการ หมวดวิชา การศึกษาทั่วไป จัดประชุมทางวิชาการ จัดฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ตลอดจนจัดฝึกอบรมคณาจารย์ ให้สามารถผลิตและใช้สื่อการสอน อิเล็กทรอนิกส์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งฝ่ายงานเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546. ออนไลน์)

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
3. งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ
4. งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน

ส่วนสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอนของนิสิตระดับปริญญาตรี ตั้งแต่เริ่มรับเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ดังนี้ คือ ดำเนินการรับนิสิตใหม่ทุกประเภท จัดทำระเบียบรายวิชา ตารางสอน ตารางสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนนิสิตทั้งนิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า ดำเนินการด้านประมวลผลการศึกษาของนิสิตตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษา ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนและสถิติการศึกษาของนิสิต เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ประสานงานด้านการเรียนการสอนของนิสิตกับคณะ/ภาควิชา และดำเนินการจัดการทรัพยากรทางการศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ช่วยเสริมการสอน เพื่อการเรียนการสอน และการสอบภายในมหาวิทยาลัย (สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546. ออนไลน์.)

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มีขอบข่ายและลักษณะงานที่หลากหลาย ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะเลือกจัดลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของแต่ละสถาบัน รวมทั้งต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของสถาบันของทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของสถาบันอีกด้วย งานบริการการศึกษาจึงเป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดบริการเพื่อประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษาและคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนได้โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ

งานบริการการศึกษาเป็นงานบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้นอกเหนือจากการเรียนการสอน เพื่อให้นิสิตนักศึกษามีความพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียน และช่วยพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านสติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตใจ การที่จะให้บริการนิสิตในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องมีทักษะพื้นฐานในการบริการ ดังที่นักการศึกษา ได้ให้แนวคิดและหลักการไว้ ดังต่อไปนี้

ชูวงศ์ ฉายานบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าบริการสำเร็จรูป (Package service)

กุลชน เทพธำมรงค์ (2530 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประเภท คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มบางคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

วีณา พิงวิวัฒน์กุล (2541 : 16 -17) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นการกระทำหรือปฏิบัติการ (Performance) ของบุคคลอันแสดงออกในลักษณะของความสะดวกรวดเร็ว ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรมที่ไม่อาจจับต้องได้ แต่สามารถรับรู้บริการนั้นโดยตรง ผลกระทบหลังและการรับบริการนี้สามารถใช้หลักเกณฑ์การวัดได้จากการรับรู้ การแสดงความคิดเห็น หรือทัศนคติต่อระบบหรือลักษณะของการให้บริการนั้น ๆ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นภายหลังการรับบริการ

จรรยาพร กุลอำนวยชัย. (2538 : 18) กล่าวว่า องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการการใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือปฏิบัติการ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรม โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่เป็นหลัก ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และมีคุณภาพของทรัพยากรและคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

การจัดบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปรัชญา ปณิธาน/วิสัยทัศน์/ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง

ปรัชญาและปณิธานของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ ความมุ่งมั่นที่จะสั่งสมสะสมแสวงหา สร้างสรรค์และพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้ในวิชาชีพของตนอย่างแท้จริง สามารถประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติบนสำนึกของการดูแลปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการใช้องค์ความรู้อย่างชาญฉลาดเกิดประโยชน์สูงสุดด้วยจริยธรรม คุณธรรม และจรรยาแห่งวิชาชีพ บนวิสัยทัศน์แห่งการเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์บนพื้นฐานแห่งจิตสำนึกของการพัฒนาที่ยั่งยืน มีผลงานเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานสากล ซึ่งดำเนินการหลัก 4 ด้าน คือ งานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลิตบัณฑิตในสาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ให้มีความรอบรู้ในวิชาชีพของตนอย่างแท้จริง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติบนสำนึกของการดูแลปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม คำนึงประโยชน์สูงสุดด้วยคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาแห่งวิชาชีพ โดยคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง ดังต่อไปนี้

1. มุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้ประเทศชาติ โดยคำนึงถึงการดูแลปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด คำนึงประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เพื่อจรรโลง และมีส่วนร่วมแก้ปัญหาให้แก่สังคม ด้วยจริยธรรม คุณธรรม และจรรยาในวิชาชีพเพื่อผลแห่งการพึ่งพาตนเองยิ่งขึ้น
3. มีส่วนร่วมในการดูแล และสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่สังคมและสภาพแวดล้อมโดยรวม รวมทั้งการดูแลอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ

(สำนักงานเลขานุการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. 2546 : 2)

หลักสูตรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหลักสูตรทั้งหมด 4 หลักสูตร
(คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546 : 12)

1. หลักสูตรระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร

1.1 หลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตร์ ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ (หลักสูตร 5 ปี) เปิดสอนมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 เป็น
การศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 5 ปี (178 หน่วยกิต) โดยการรับนิสิตเข้าศึกษามี 2 วิธี คือ
การสอบคัดเลือกโดยวิธีปกติและการสอบคัดเลือกโดยโควตาพิเศษ

1.2 หลักสูตรภูมิสถาปัตยกรรม ปริญญาภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม (หลักสูตร 5 ปี) เปิดสอนเมื่อปีการศึกษา 2545 เป็นการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี หลักสูตร 5 ปี (169 หน่วยกิต) ปัจจุบัน มีนิสิต 3 ชั้น โดยการรับนิสิตเข้าศึกษา
โดยการสอบคัดเลือกโดยวิธีปกติ

2. หลักสูตรระดับปริญญาโท 2 หลักสูตร

2.1 หลักสูตรการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม ปริญญาสถาปัตยกรรม-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม (หลักสูตร 2 ปี) เปิดสอนเมื่อ
ปีการศึกษา 2545 เป็นการศึกษาและการเรียนการสอนนอกเวลาราชการ (ภาคพิเศษ)ในระบบ
ทวิภาค ระยะเวลาในการศึกษาตลอดหลักสูตร 2 ปี (42 หน่วยกิต) การรับนิสิตเข้าศึกษา โดย
การสอบคัดเลือกตรงโดยคณะฯ

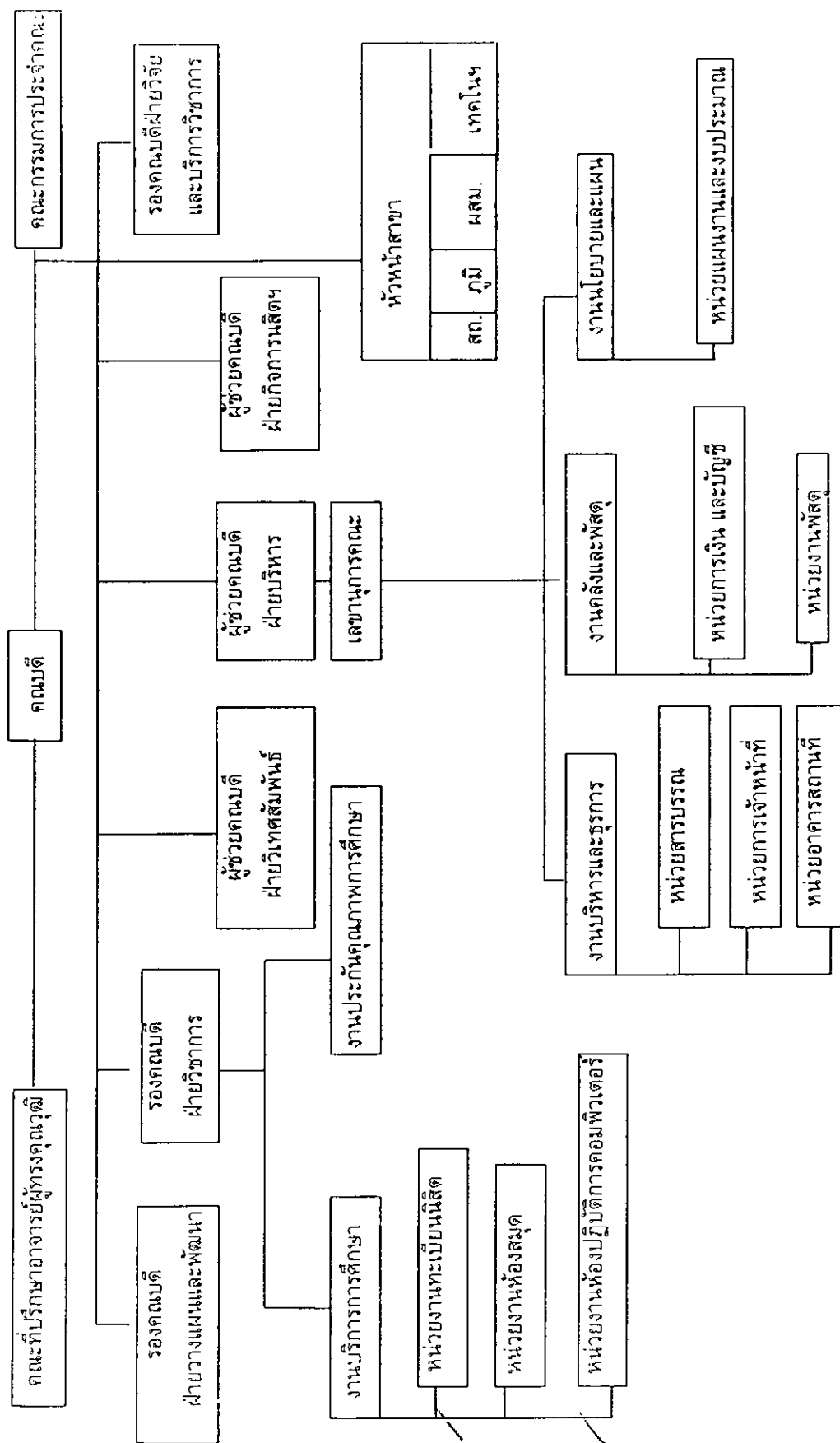
2.2 หลักสูตรนวัตกรรมการทางอาคาร ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีทางอาคาร (หลักสูตร 2 ปี) เปิดสอนในปีการศึกษา 2547 มีวัตถุประสงค์ของการ
สร้างเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับเสริมสร้างโอกาสในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่าง ๆ ผู้เข้า
ศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านสถาปัตยกรรม วิศวกรรม หรืออื่น ๆ ที่
เกี่ยวข้อง

การบริหาร การจัดดำเนินงานการบริการการศึกษาของ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การจัดดำเนินงานการบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ สรุปได้ดังแสดงในภาพประกอบ 1 แผนภูมิการบริหารงานคณะสถาปัตยกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และภาพประกอบ 2 แผนภูมิการบริหารงาน หน่วยบริการ
การศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

แผนภูมิแสดงการบริหารงานคณะกรรมการยุติธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

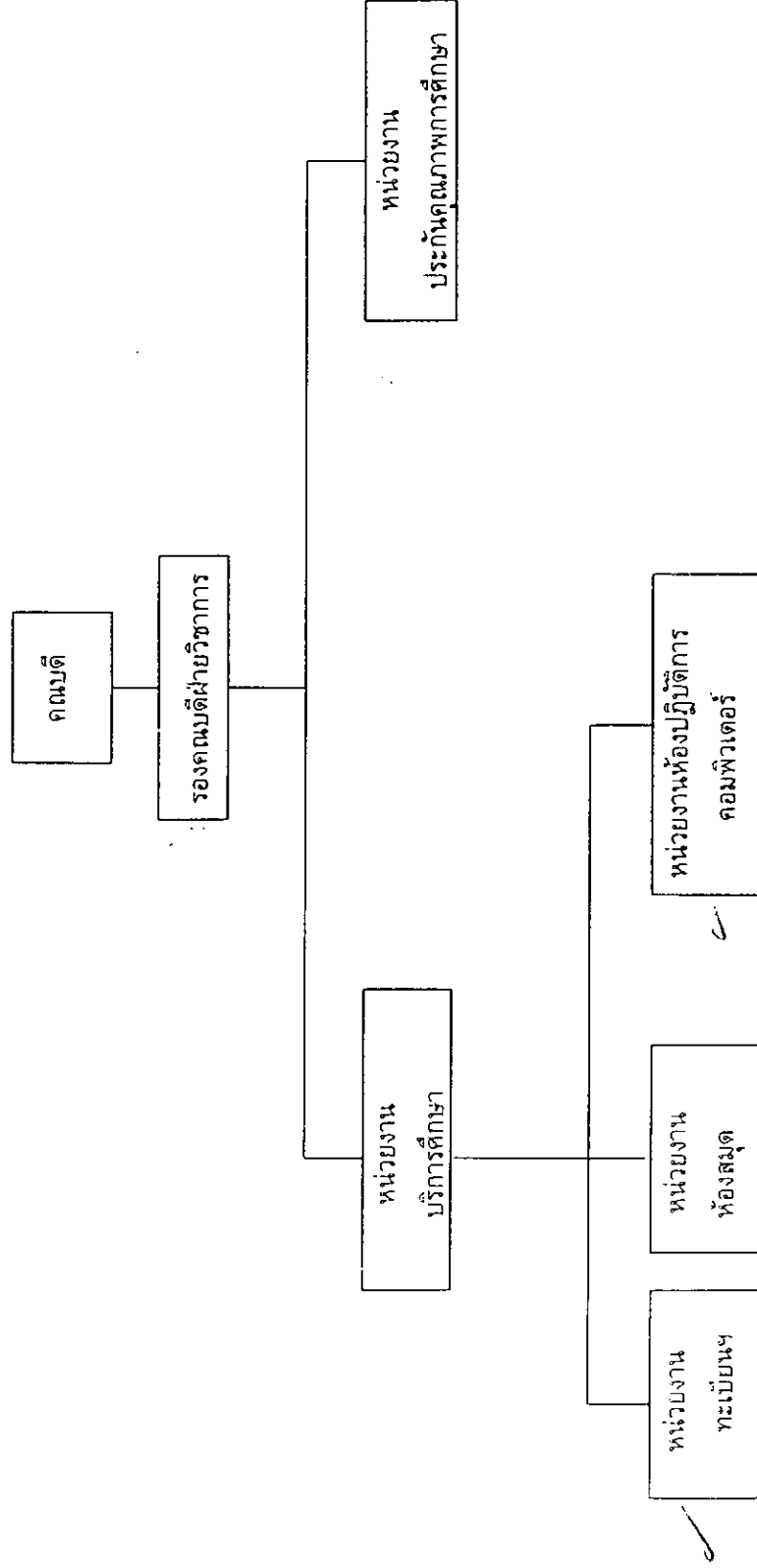


ภาพประกอบ 1 แผนภูมิแสดงการบริหารงานคณะและสถาบันปกครองมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้จัดทำ : งานกาารเจ้าหน้าที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). คู่มือปฏิบัติงานบุคลากร

คณะสภাপัทยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า 36.

แผนภูมิแสดงการบริหารงาน หน่วยบริการการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงการบริหารงาน หน่วยบริการการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). คู่มือปฏิบัติงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. หน้า37.

ลักษณะงานและการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

งานบริการการศึกษาประกอบด้วย 3 หน่วยงานหลัก โดยมีภาระงาน (Job Description) และการให้บริการ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานเลขานุการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. 2546 : 21-22)

1. หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษาเป็นบริการในการจัดเก็บทะเบียนประวัตินิสิต นักศึกษาและให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลและประวัตินักศึกษา เป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับนักศึกษาทุกคน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในลักษณะที่สั้น ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นความลับ มีความถูกต้องทั้ง ประวัติในอดีต สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต ตลอดจนทั้งให้รายละเอียด ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาโดยทั่วไป (ทองเรือน อมรัชกุล. 2525 : 50-51)

งานบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา มีความสำคัญต่อนักศึกษาตลอดระยะเวลา ที่นักศึกษาได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ทะเบียนประวัตินักศึกษาเป็นข้อมูลบ่งบอกถึงสถานภาพ ของนักศึกษา ซึ่งจะมีความถูกต้องชัดเจน เป็นความลับที่สุด เมื่อนักศึกษาให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ในทะเบียนประวัติก็จะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาในขณะที่เรียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา (เพ็ญศรี มณีคำ. 2538 : 29-30)

สำเนา ขจรศิลป์ (2537 : 17-18) ได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา ใน ลักษณะของงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนศึกษานอกห้องเรียน โดยทั่วไปจะประกอบด้วย

1. การสรรหา คัดเลือก และการรับสมัครนักศึกษา
2. งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
3. งานทะเบียนประวัตินักศึกษา
4. งานบริการหอพักและอาหาร
5. งานกิจกรรมนักศึกษา
6. งานอนามัย
7. บริการสอนซ่อมเสริม
8. ทุนการศึกษา
9. บริการแนะแนว
10. บริการจัดหางาน
11. งานวินัยนักศึกษา
12. โปรแกรมช่วยพัฒนานักศึกษา
13. การวิจัยและประเมินผลการให้บริการสวัสดิการนักศึกษา
14. ศิษย์เก่าสัมพันธ์
15. บริการนักศึกษาต่างชาติ

16. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ร้านค้า
ธนาคาร ไปรษณีย์
17. การจัดกิจกรรมหรือการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายกิจการ
นักศึกษา

งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา ได้แก่ งานบริการ สวัสดิการ งานควบคุม งานกิจกรรม และงานสอนที่เกี่ยวข้องกับชีวิตนิสิตนักศึกษาตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา งานบุคลากรนิสิตนักศึกษาจึงครอบคลุม การแนะแนว การศึกษาต่อ การรับสมัคร การ ลงทะเบียน การปฐมนิเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้การปรึกษา หน่วยงานมัธยม หอพัก ทุนการศึกษา การศึกษาวิชาทหาร บริการความสะดวกสบายในการอยู่ และการใช้ชีวิตใน สถาบันอุดมศึกษา กิจกรรมกีฬา นันทนาการ ปัจฉินิเทศ การจัดหางานและการเตรียมความพร้อมเพื่อจะดำรงตนในสังคมอย่างสมบูรณ์เมื่อทำการศึกษาสำเร็จแล้ว (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530 : 8 - 9)

สำหรับงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาของ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ มีภาระงาน (Job Description) ดังนี้

1. การรับนิสิตเข้าศึกษาโดยจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ในวันที่นิตสอบสัมภาษณ์
2. ดำเนินงานโครงการปฐมนิเทศนิสิต/ปัจฉินิเทศนิสิต
3. จัดทำทะเบียนนิสิต โดยการจัดทำทะเบียนข้อมูลนิสิตทุกชั้นปี/ให้บริการข้อมูลและ
กิจกรรมนิสิต
4. การจัดอาจารย์ที่ปรึกษา
5. เชิญอาจารย์พิเศษ โดยจัดทำจดหมายเชิญอาจารย์พิเศษทั้ง 2 ภาคการศึกษา
6. จัดตารางเรียน ตารางสอน
7. จัดสอบกลางภาคและสอบไล่
8. พิมพ์ข้อสอบทุกภาคการศึกษา
9. แจงผลการสอบให้นิสิตและผู้ปกครองทราบ
10. การประเมินผลการเรียน โดยการแจกแบบฟอร์มการประเมินและคิดคะแนน
11. การประเมินผลการสอนโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำจดหมายเชิญพร้อมหมายกำหนดการ
และสรุปผลคะแนนเพื่อแจ้งให้อาจารย์ที่ได้รับการประเมินรับทราบ
12. ทำเรื่องขอจบการศึกษาของนิสิต
13. จัดทำสถิติข้อมูลบัณฑิตจบการศึกษา
14. ทำจดหมายขอเอกสารประกอบการเรียนการสอน
15. ทำจดหมายขอเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ
16. ทำการอัดสำเนาเอกสารการสอน

17. การฝึกงาน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่รับนิสิตฝึกงาน และกำหนดหมายส่งตัวนิสิตฝึกงาน แจ้งผลการฝึกงานให้คณะทราบ
18. จัดทำทุนการศึกษาของคณะฯ และกองทุนพัฒนานิสิต
19. ด้านวินัยนิสิต ทำการดักเตือนนิสิตให้ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
20. ประสานงานกับนิสิต อาจารย์ ภาควิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยทะเบียนฯ
21. ปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยทะเบียนและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
22. งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของหน่วยทะเบียน และประเมินผลการศึกษา

- พิมพ์ ร่างโต้ตอบหนังสือราชการเกี่ยวกับงานบริการการศึกษา
- จัดทำทะเบียนข้อมูล/งานจัดตารางเรียน/ตารางสอน
- ให้บริการข้อมูล/จัดทำเอกสารเกี่ยวกับการฝึกงานนิสิต และกิจกรรมนิสิต
- ดำเนินโครงการปฐมนิเทศ/ปัจฉิมนิเทศนิสิต
- ประสานงานกับนิสิต อาจารย์ ภาควิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา
- ดูแลพัสดุที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยทะเบียน และประเมินผลการศึกษา
- งานทุนการศึกษา/กองทุนพัฒนานิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- ให้ความร่วมมือ/ช่วยงานประชุมวิชาการของคณะฯ
- งานประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- งานจัดทำฐานข้อมูลของหน่วยทะเบียน และประเมินผลการศึกษา ให้เป็นระบบ เป็นระเบียบ และเป็นปัจจุบัน และรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ รายงานจำนวนนิสิตที่เข้าศึกษา/ลาพักศึกษารายงานผลการเรียนของนิสิต รายงานจำนวนนิสิต จัดทำเนียบรายชื่อบัณฑิตศิษย์เก่า/ที่อยู่/อาชีพ โดยปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จัดทำแบบสำรวจ แบบสอบถามบัณฑิตที่จบและอาชีพ อัตราการมีงานทำ และรายงานอื่น ๆ ที่เห็นควรรายงาน
- ปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยทะเบียน และประเมินผลการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. หอสมุดห้องสมุด

ห้องสมุด หอสมุด ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ หรือศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากและถือเป็นหัวใจของการศึกษา ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคการบริโภคข้อมูลข่าวสารนิเทศเป็นส่วนสำคัญต่อระบบการศึกษาและความ เป็นอยู่ของมนุษย์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้มนุษย์สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่าง รวดเร็วและทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ดังนั้น ห้องสมุดที่เป็นกลไกในการตอบสนองด้านทรัพยากร สารสนเทศ ต้องมีหน้าที่ในการจัดหาระบบและวิธีการที่จะให้นักศึกษาและผู้สนใจในการเรียนรู้ สามารถเลือกใช้ เลือกเรียนได้ตามความต้องการ (Learning on Demand) สนับสนุนการค้นคว้า ด้วยตัวเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่นอกเหนือจากชั้นเรียน ทบทวนบทเรียน เรียนรู้ได้ไม่มีขอบเขต จำกัด ตลอดเวลาและตลอดชีวิต (พรทิพย์ วรกุล. 2543 : 78) ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษา นั้น ควรมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1. ห้องสมุดควรเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ (Automated Library) หรือห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library)
2. มีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน
3. คุณภาพของตำราและสาระทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตรและสอดคล้องกับจำนวน นักศึกษา
4. การให้บริการ ปริมาณการให้บริการของนักศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้ บริการ
5. การจัดการทางด้านเทคนิคของห้องสมุดเอง
6. อาคารสถานที่กว้างขวาง เพียงพอ สะดวกสบาย
7. ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
8. การตรวจสอบและประเมินตัวเองที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้

ห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยนั้นต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริม การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม ตามนโยบายหลักของแต่ละสถาบัน อย่างมีประสิทธิภาพ (วาทณี ฐาปนวงศ์ตานติ. 2543 : 13)

การบริการของห้องสมุดนั้น ไม่ใช่เฉพาะการจัดหาสารนิเทศมาให้บริการแต่ต้อง ครอบคลุมถึงขั้นตอนและวิธีสอนของอาจารย์ มีการประสานงานการสอนกับอาจารย์ผู้สอนว่า สอนอย่างไร การใช้เครื่องมือในการค้นคว้าของอาจารย์ ตลอดจนการกำหนดงาน (Assignment) ของอาจารย์ที่สอนในระดับอุดมศึกษา การบริการที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น บริการข่าวสาร ทันสมัย (Current Awareness Service) สำหรับอาจารย์ที่สนใจเฉพาะเรื่อง หรือในสาขาที่สอน ควรจัดบริการอย่างต่อเนื่อง การแจ้งบทความวารสารที่ออกใหม่ ๆ การเลือกสรรสารนิเทศตรง

กับความต้องการของผู้ใช้ (SDI=Selective Dissemination of Information) โดยจัดเลือกสารนิเทศในสื่อต่าง ๆ จัดทำในรูปแบบที่ง่ายขึ้นและให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของอาจารย์แต่ละท่านโดยใช้เทคโนโลยีมาจัดการ เพื่อให้ใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว การเผยแพร่สารนิเทศทาง Homepage ของห้องสมุด อนึ่งการบริการตอบคำถาม เป็นอีกบริการหนึ่งที่ต้องจัดโดยจัดหาบรรณารักษ์วิชาชีพ ตอบคำถามและแนะแหล่งสารนิเทศอื่น ๆ ที่จะให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าได้มากขึ้น หรือแนะนำการใช้เครื่องมือสืบค้นประเภทต่าง ๆ เช่น วรรณคดีเฉพาะสาขาวิชา การร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในท้องถิ่น ในการจัดกิจกรรมทางวิชาการ โดยการใช้วิทยากรในท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงการวิจัยค้นคว้า (พรทิพย์ วรกุล, 2543 : 79-80)

สำหรับงานห้องสมุดของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีภาระงาน (Job Description) ดังนี้ (สำนักงานเลขานุการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, 2546 : 23-24)

1. การจัดซื้อจัดหาหนังสือ/วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
2. การให้บริการยืม – คืน
3. การวิเคราะห์เลขหมู่หนังสือ
4. การลงทะเบียนหนังสือ/วารสาร
5. การจัดเก็บหนังสือ/วารสาร
6. การพิมพ์ข้อมูลหนังสือลงคอมพิวเตอร์
7. การพิมพ์บัตรยืม/คืน สัน-ของ หนังสือ
8. ติดตามทวงถามหนังสือและปรับเมื่อเกินกำหนด
9. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
10. บริการถ่ายเอกสาร
11. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
12. งานธุรการของห้องสมุด
13. งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ห้องสมุดคณะฯ นับเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก โดยคณะฯ ได้จัดสรรเงินรายได้เพื่อจัดซื้อหนังสือและเอกสารทางวิชาการทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านสถาปัตยกรรมเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยแก่นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของคณะฯ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรห้องสมุดต่าง ๆ อาทิ เช่น หนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ และสื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษา

ต่างประเทศเพื่อให้บริการแก่นิสิต อาจารย์ และบุคลากร เพื่อให้ได้ความรู้ประกอบการเรียนการสอนและการทำวิจัย

ข้อมูลการให้บริการของห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด ประมาณ	13,000 คน/ปี
จำนวนหนังสือที่ให้บริการยืม – คืน ประมาณ	42,000 เล่ม/ปี
บริการยืมระหว่างห้องสมุด ประมาณ	9 ครั้ง/ปี
บริการยืมถ่ายเอกสาร ประมาณ	20,000 เล่ม/ปี
บริการตอบคำถามและสืบค้นข้อมูล ประมาณ	8,000 คน/ปี

เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์	เวลา 08.30 – 16.30 น.
วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์	ปิดทำการ

ข้อมูลหนังสือและวารสารห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

หนังสือภาษาไทย	2,256 เล่ม
หนังสือภาษาอังกฤษ	2,937 เล่ม
วิทยานิพนธ์	254 เล่ม
วารสารภาษาไทย	26 รายการ
วารสารภาษาอังกฤษ	24 รายการ
แผนที่ JICA	40 แผ่น
แผนที่ภาพถ่ายทางอากาศ	30 แผ่น
วีดิทัศน์	263 รายชื่อ
CD-ROM	88 รายชื่อ
หนังสือหลักสูตรต่างประเทศ	55 เล่ม

- สืบค้นถึงวันที่ 30 กันยายน 2546

ระเบียบการยืม

นิสิตและบุคลากรของคณะฯ	ยืมหนังสือได้	7 เล่ม/สัปดาห์	ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน
อาจารย์	ยืมหนังสือได้	10 เล่ม/เดือน	ค่าปรับ 5 บาท/เล่ม/วัน

หนังสือสำรองสมาชิกทุกประเภท

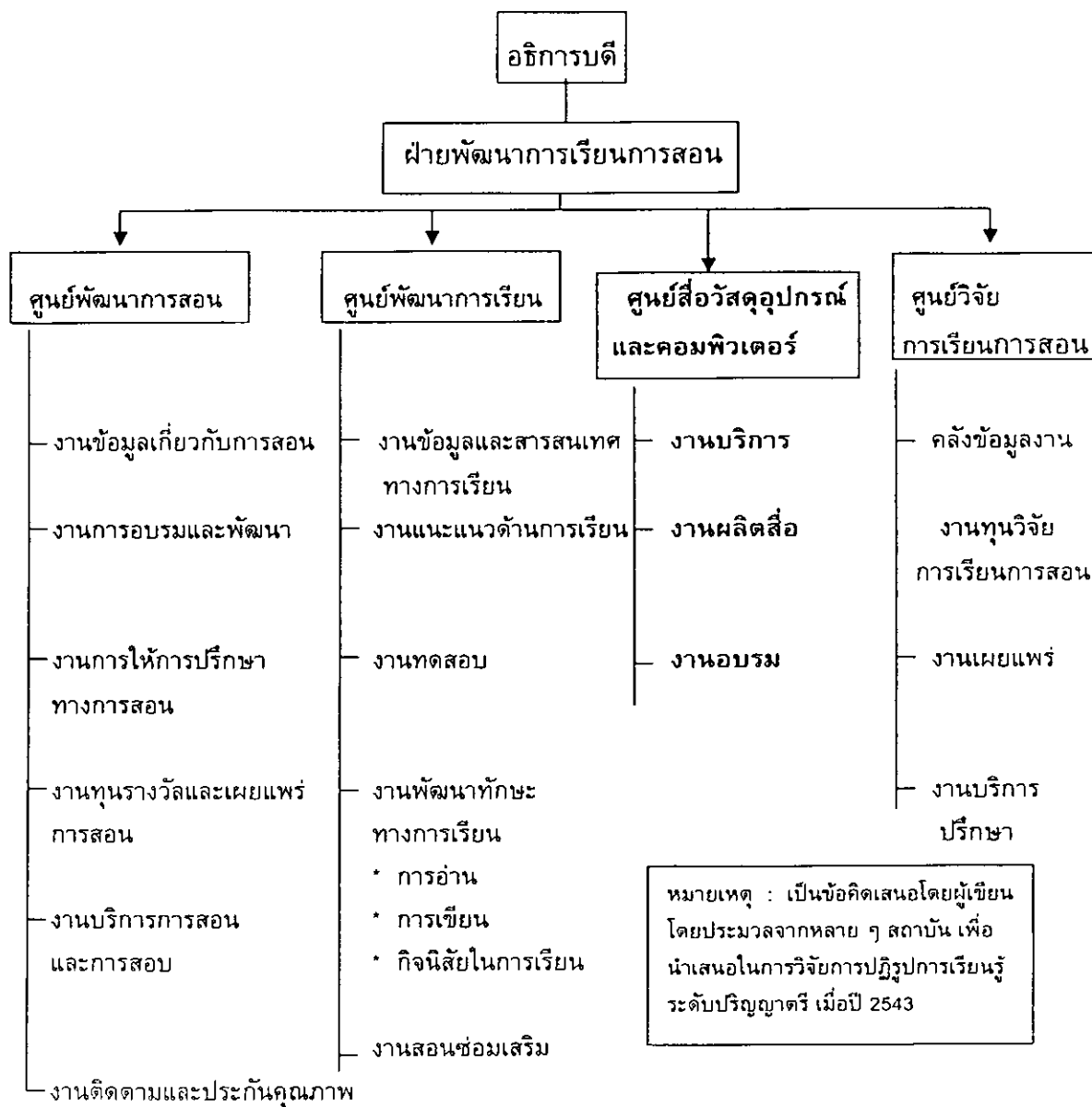
ยืมได้หลังเวลา 16.00 น. ภายในเวลา 9.00 น. ของวันถัดไป ค่าปรับวันละ 10 บาท

* บุคคลภายนอกอนุญาตให้ยืมถ่ายเอกสารเท่านั้น

2. หน่วยงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ในฝ่ายวิชาการของสถาบันอุดมศึกษานั้น ควรจะมีหน่วยงานที่พัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งเป็นการบริหารวิชาการที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพดังโครงสร้างการบริหาร ดังต่อไปนี้ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2544 : 36)

โครงสร้างการบริหารองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ
ที่มา: วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. หน้า 36.

หน่วยงานพัฒนาการเรียนการสอน

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 37-43) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องของการเรียนการสอนในต่างประเทศ พบว่ามีหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอนที่ส่งเสริมคุณภาพของการสอนหลายหน่วยงาน ที่สำคัญคือ

1. ศูนย์พัฒนาการสอน
2. ศูนย์พัฒนาการเรียน
3. ศูนย์สื่อ วัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์
4. ศูนย์วิจัยการเรียนการสอน

ศูนย์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอนจะช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น ความจริงในประเทศไทยได้มีลักษณะศูนย์ต่าง ๆ ข้างต้นบ้างเหมือนกัน แต่ภาระงานที่กำหนดในศูนย์ยังไม่ได้ส่งเสริมคุณภาพการเรียนการสอนอย่างครบถ้วน หากได้มีการปรับเปลี่ยนและจัดการให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนมาประจำศูนย์ ก็จะช่วยให้งานด้านพัฒนาการสอนดำเนินต่อไปได้สมตามความมุ่งหมาย ดังมีรายละเอียดของภาระงานแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาการสอน

ดังได้กล่าวแล้วว่าหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยสามารถที่จะพัฒนาให้บริการกิจการส่งเสริมคุณภาพการสอนได้ เช่น หน่วยพัฒนาคณาจารย์ที่หลายมหาวิทยาลัยจัดตั้งไว้และหลายแห่งก็ได้เลิกภารกิจแล้วบ้างก็มี หน่วยงานนี้รับหน้าที่เป็นศูนย์พัฒนาการสอน ทำให้อาจารย์สามารถปรับปรุงการสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น งานของศูนย์พัฒนาการสอนประกอบด้วย

(1) งานข้อมูลเกี่ยวกับการสอน ศูนย์จะต้องรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการสอน การประเมินรายวิชาจากความเห็นของผู้เรียน เอกสาร บทความ และตำราการสอน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- (2) งานการอบรมและพัฒนา
- (3) งานการให้การปรึกษา
- (4) งานทุน รางวัล ส่งเสริมและเผยแพร่การสอน
- (5) งานบริการการสอนและการสอบ
- (6) งานติดตามและประกันคุณภาพ

2. ศูนย์พัฒนาการเรียน

ภาระงานของศูนย์พัฒนาการเรียนประกอบด้วย

- (1) งานข้อมูลและสารสนเทศทางการเรียน

- (2) งานแนะแนวต่อการเรียน
- (3) งานทดสอบ
- (4) งานพัฒนาทักษะทางการเรียน
- (5) งานการสอนซ่อมเสริม

3. ศูนย์สื่อ วัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์

งานสื่อวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ หมายถึง งานเกี่ยวกับบริการสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การเรียนการสอนมีคุณภาพมากขึ้น ในศูนย์นี้ประกอบด้วยงานดังนี้

(1) งานบริการ คือ งานที่ให้บริการการใช้ เช่น ติดตั้ง เครื่องฉายขึ้นจอจากคอมพิวเตอร์ ติดตั้งเครื่องฉายสไลด์ ติดตั้งสื่อการสอนอื่น ๆ นอกจากนี้ยังหมายถึง การให้ยืม วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นสื่อการสอนที่รวบรวมไว้ในหน่วยงานนี้ เช่น วิดีทัศน์การศึกษาที่มีขายในท้องตลาด แผ่นซีดีรอม ที่รวบรวมความรู้ต่าง ๆ ภาพ ดนตรีเสียง เป็นต้น สำหรับศูนย์ที่รวมศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ด้วยกันก็จะให้บริการใช้เครื่องและการพิมพ์ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

(2) งานผลิตสื่อ ผู้สอนจะใช้บริการผลิตสื่อประกอบการสอนในวิชาที่รับผิดชอบ เช่น ทำสไลด์ ทำบทนำเสนอทางคอมพิวเตอร์ ทำวีดิทัศน์ ประกอบหน่วยการสอนต่าง ๆ บางสถาบันมีเจ้าหน้าที่ประจำ ทำหน้าที่ผลิตสื่อการสอนให้อาจารย์ โดยที่อาจจะเขียนสาระหรือ ข้อความรู้และบอกความต้องการให้ชัดเจน เช่น ต้องการภาพประเภทใด ประกอบสีสันทัน ความเคลื่อนไหว และเสียงประกอบ ทำให้บทเรียนน่าสนใจ น่าเรียนมากขึ้น เจ้าหน้าที่อาจผลิต บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือบทเรียนสำเร็จรูปในรูปแบบต่าง ๆ ได้

(3) งานอบรม หน่วยเทคโนโลยีอาจจะจัดบริการให้การอบรมนิสิตนักศึกษาให้สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เช่น การใช้เครือข่ายจากคอมพิวเตอร์ เพื่อการค้นคว้า และการรายงาน การอบรมอาจารย์การใช้และผลิตการสอนเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้อาจารย์พัฒนาการสอนของอาจารย์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้อาจารย์อาจจะขอคำแนะนำวิธีการสร้างบทเรียนสำเร็จรูปหรือปรึกษาปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์จากผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ จากศูนย์ได้

3. ศูนย์วิจัยการเรียนการสอน

เพื่อส่งเสริมการค้นคว้า ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และประมวลความรู้เกี่ยวกับการเรียนการสอนให้กว้างขวางขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจึงควรมีศูนย์วิจัยการเรียนการสอนเพื่อดำเนินภารกิจดังนี้

- (1) งานคลังข้อมูลวิจัยการเรียนการสอน
- (2) งานทุนวิจัยการเรียนการสอน

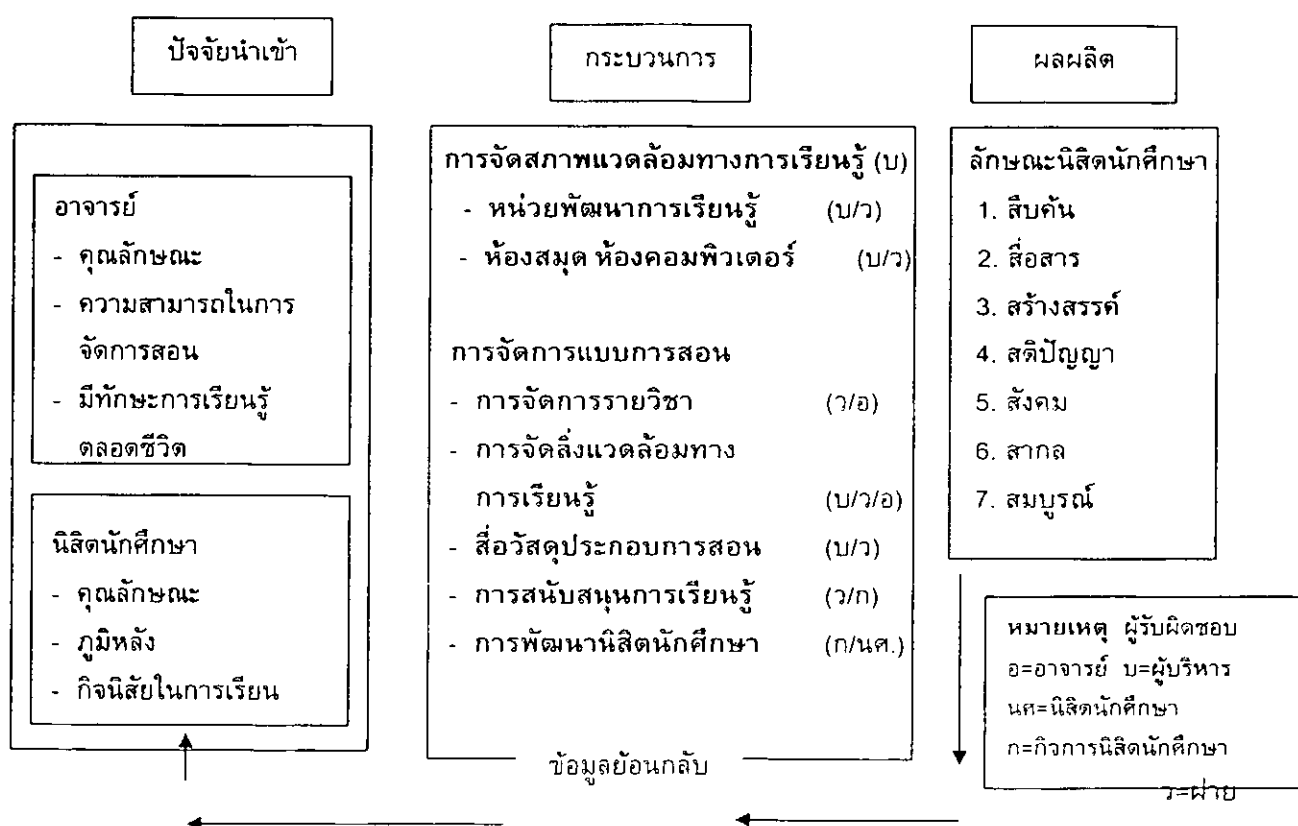
(3) งานเผยแพร่ผลการจัดการเรียนการสอน

(4) งานบริการปรึกษา หน่วยงานนี้ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยการเรียนการสอนมาประจำ เพื่อผู้ที่สนใจรับบริการจะได้เข้ามาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบการวิจัย การใช้สถิติหรือการหาหนังสืออ้างอิง เป็นต้น

ข้อเสนอให้มีฝ่ายพัฒนาการเรียนการสอน และให้เพิ่มศูนย์ 4 ศูนย์ในฝ่ายนี้ คือ ศูนย์พัฒนาการสอน ศูนย์พัฒนาการเรียน ศูนย์สื่อวัสดุ อุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ และศูนย์วิจัยการเรียนการสอนนั้น ความจริงหลายสถาบันมีงานเหล่านี้อยู่แล้ว เพียงแต่จะต้องบริหารจัดการให้ศูนย์เหล่านี้ได้ทำงานบางงานเพิ่มขึ้น และมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านประจำศูนย์ เพื่อให้งานพัฒนาการเรียนการสอนมีองค์กรสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถดำเนินงานได้ตามภารกิจที่ได้นำเสนอไว้

รูปแบบของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จะต้องมีการพัฒนาเป็นระบบดังแผนภูมิ



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างของรูปแบบของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. หน้า 40.

สำหรับงานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ มีภาระงาน (Job Description) ดังนี้ (สำนักงานเลขานุการ คณะสถาปัตยกรรม-ศาสตร์. 2546 : 25-26)

1. การบริการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน
2. จัดระเบียบการให้บริการคอมพิวเตอร์
3. ควบคุมดูแลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
4. ควบคุมดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
5. ติดตั้งอุปกรณ์สื่อการสอนต่าง ๆ
6. ควบคุมดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์และโสตทัศนศึกษา
7. การพิมพ์งานและออกแบบงานด้านการเรียนการสอน
8. การบันทึกเทป วีดิทัศน์การเรียนการสอนและการบรรยายพิเศษ
9. เพิ่มเติมแก้ไขรายละเอียด Web Page ของคณะฯ
10. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
11. ช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย
12. งานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคาร ปฏิบัติการเทคโนโลยีทางอาคาร ปัจจุบันมีทั้งหมด 2 ห้อง ด้วยกัน คือ

ห้องปฏิบัติการฯ 1 (1204) สำหรับ นิสิตปริญญาโท มีเครื่องพร้อมใช้งาน 20 เครื่อง

ห้องปฏิบัติการฯ 2 (1202) สำหรับ นิสิตปริญญาตรี มีเครื่องพร้อมใช้งาน 40 เครื่อง

เวลาทำการ

วันจันทร์ – วันศุกร์

เวลา 8.30 – 16.30 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์

ปิดทำการ

หมายเหตุ การขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นอกเวลาทำการต้องทำเรื่องขออนุญาตใช้ห้องปฏิบัติการคอมฯ ล่วงหน้า 2 สัปดาห์

ทรัพยากรที่ให้บริการ

1. การให้บริการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการฯ
2. การให้บริการพิมพ์งาน โดยมีเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการดังนี้
 - HP LaserJet 5000 (เลเซอร์ ขาว-ดำ A3)
 - HP DesignJet 750C (Plotter InkJet สี A0)
3. การให้บริการยืมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ดังนี้

- Laptop Computer 3 เครื่อง ประจำภาควิชา
- Computer สำรอง
- LCD Projector
- กล้อง Digital
- External Zip Drive 100 MB 1 ตัว

หมายเหตุ รายการครุภัณฑ์ข้างต้น เฉพาะบุคลากรในคณะฯ หรือมหาวิทยาลัย หรือ ส่วนราชการอื่นที่ทำเรื่องขออนุญาตใช้ห้องปฏิบัติการคอมฯ และได้รับอนุญาตจาก คณบดีเท่านั้น และไม่มีการยืมออกนอกสถานที่เว้นแต่ได้หนังสืออนุญาตจากคณบดี เป็นกรณีพิเศษเท่านั้น

4. การให้บริการใช้เครื่อง Scanner และเครื่อง Scan slide
5. หากมีปัญหาในการใช้งานไม่ว่าจะเป็น Hardware หรือ Software ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ทันที ห้ามดำเนินการแก้ไข หรือทำการใด ๆ กับเครื่องเองโดยเด็ดขาด และห้าม Load หรือลงโปรแกรมใด ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาต
6. ให้ใช้งานเพื่อการศึกษา และงานวิชาการเท่านั้น
7. หากต้องการบันทึกข้อมูล ให้บันทึกลงใน Drive D: เท่านั้น และลบทิ้งเมื่อเสร็จการทำงานนั้นแล้ว ทั้งนี้ห้ามเก็บงานนั้น ๆ ไว้เกิน 1 สัปดาห์
8. ห้ามสูบบุหรี่ รับประทานอาหาร – เครื่องดื่ม และส่งเสียงดังในห้องปฏิบัติการฯ
9. ห้ามเคลื่อนย้าย ถอด หรือสับเปลี่ยนอุปกรณ์ใด ๆ ออกจากห้องปฏิบัติการโดยเด็ดขาด
10. ปิดเครื่องทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ช่วยกันรักษาความสะอาดและจัดเก้าอี้ให้เป็นระเบียบหลังเลิกใช้งาน

อัตราการใช้บริการ

- สำหรับนิสิตที่ลงทะเบียนขอใช้ระบบเครือข่ายแล้ว และบุคลากรในคณะฯ ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้งานห้องปฏิบัติการฯ ตามเวลาปกติ

- สำหรับบุคคลภายนอกต้องเสียค่าใช้จ่ายดังนี้

- | | |
|--|-----------|
| - รายชั่วโมง ชั่วโมงละ | 720 บาท |
| - รายวัน (8.30 – 16.30 น.) วันละ | 4,600 บาท |
| - ค่าเช่าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ชั่วโมงละ | 30 บาท |

อัตราค่าบริการพิมพ์งาน ด้วย HP DesignJet 750C

Text	= งานลายเส้น ตัวอักษร ไม่มีรูป	แผ่นละ 5 บาท
Mix	= งานเอกสารที่มีรูปภาพ (ไม่เกิน 50%)	แผ่นละ 15 บาท
Picture	= รูปภาพ 50% ขึ้นไป	แผ่นละ 25 บาท

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภาพร บุลตรี. (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวม ด้านงานบริการนิสิต และด้านงานบริการจัดหางานว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานอนามัย มีความเหมาะสมในระดับมาก และนิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวม ด้านงานบริการจัดหางาน และด้านงานอนามัย ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานบริการนิสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวม ด้านบริการนิสิตและด้านงานอนามัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตที่ศึกษาในคณะต่างกันและนิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวม ด้านงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานอนามัยไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้คำปรึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน และมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปและด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่าง มีทักษะโดยรวมแตกต่างกัน และมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษา และนักศึกษาที่มี

รายรับต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการ การศึกษา ในด้านด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิตยา สอาดล้วน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในระดับมากในด้านต่อไปนี้ คือ ด้านการลงทะเบียนกระบวนการวิชา ด้านการย้ายสาขาวิชา ด้านการลา ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และด้านการพัฒนสภาพนักศึกษา ส่วนด้านการบอกเพิ่มและการถอนกระบวนการวิชา การให้บริการวิชาการ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง

ณิรุต จงอารี (2544 : 52) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการศึกษาในระดับปานกลาง ในด้านการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการตรวจสอบซ่อมแซมและแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอและรวดเร็ว ควรมีการอบรมแนะนำผู้ใช้บริการ และเข้มงวดกับการลงเวลาจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มสมรรถนะของ server เพื่อให้การบริการเครือข่ายกว้างขวางและรวดเร็วขึ้น ตลอดจนขยายเวลาการให้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ เพราะนักศึกษาภาคพิเศษจะได้มีโอกาสใช้หลังเลิกเรียน

~~วันทนา ทับทิม (2544 : 43) ได้ศึกษา เรื่อง ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการให้บริการการศึกษา พบว่า นักศึกษา มีทัศนคติต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์ของงานบริการการศึกษา ด้านเกี่ยวกับบุคลากรของงานบริการการศึกษา นอกจากนี้ พบว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีทัศนคติต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาแตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน~~

วรรณิ ศิรินพกุล. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากบัณฑิตนิติศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา พ.ศ. 2540 ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

เสาวลักษณ์ อภิวาท (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทัศนะของนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร แต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทัศนะต่อการจัดบริการการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการรับสมัคร และการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการที่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รจนา ดีภา (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อ บริการสารสนเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาจาก 3 สาขาที่สาขาวิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบริการ สารสนเทศแตกต่างกัน และมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน 4 ใน 5 ด้าน คือ บริการสารสนเทศด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านสวัสดิการ ด้านการติดต่อกับ มหาวิทยาลัย และด้านการจัดสอบและประเมินผล ยกเว้นด้านสื่อการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน และพบว่าความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หทัยภรณ์ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาควิวัฒณ์. (2540 : 45) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาด้านทะเบียนและประเมินผลของคณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในด้านการบริการ ตรวจสอบผลการเรียนให้รวดเร็วเป็นจำนวนมากที่สุด อันดับรองลงมา การให้บริการการขอ ใบรับรองต่าง ๆ ของคณะเศรษฐศาสตร์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ในด้านความสุภาพอ่อนโยน ในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความ รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด ส่วนในด้านงานกิจการนักศึกษา พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการแนะแนวเพื่อไป ประกอบอาชีพเป็นจำนวนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการ ให้มีการอบรมคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงานมากเป็นอันดับรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ส่วนในด้านความสุภาพอ่อนโยนในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็น เป็นจำนวนมากอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้าน ความรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกิจการนักศึกษา นักศึกษามีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาด้านแนะแนวทางโทรศัพท์ นักศึกษามีความคิดเห็นเป็นจำนวนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ที่มาติดต่อด้วยตนเองมากกว่าที่มาใช้ในการติดต่อทางโทรศัพท์

วันชัย ช่องดารากุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สถานภาพและความคาดหวัง ในการดำเนินงานของฝ่ายบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ จาก การศึกษา พบว่า ฝ่ายบริการการศึกษามีสภาพปัจจุบันในระดับปานกลาง มีสภาพที่คาดหวังสูง และเมื่อศึกษาเป็นรายแผนกพบว่า แผนกเทคโนโลยี แผนกห้องสมุด แผนกเอกสารการพิมพ์ แผนกพัสดุ แผนกอาคารสถานที่ และแผนกรักษาความปลอดภัย มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับ

ปานกลาง มีสภาพที่คาดหวังสูง ส่วนแผนกพยาบาล แผนกประชาสัมพันธ์ และแผนกยานพาหนะ มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับน้อย มีสภาพที่คาดหวังสูง ซึ่งแตกต่างกัน

วิชัญี เชาวน์ดำรงค์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านนักศึกษาและประเมินประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านนักศึกษาในขั้นตอน การป้อนข้อมูล กระบวนการและการออกรายงานนักศึกษา 3 ระบบย่อย คือ ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบงานการศึกษาของนักศึกษา และระบบกิจการนักศึกษา ผลการประเมินของผู้ใช้ระบบกลุ่มผู้ปฏิบัติการและผู้บริการ จากการสังเกต สอบถามและสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านระบบนำเสนอ ด้านความครบถ้วนตรงตามความต้องการ และด้านความสะดวก ส่วนด้านอื่น ๆ พึงพอใจระดับน้อย

สมใจ พิศณุวงศ์ (2532 : 111-115) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษา 12 ด้าน ผลของการวิจัย พบว่า ปัญหาและความต้องการด้านบริการและสวัสดิการของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษามีปัญหามากที่สุดคือ ห้องสมุดอากาศร้อน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างไม่เพียงพอ ส่วนความต้องการสูงสุดคือ ต้องการให้ปรับปรุงห้องสมุดและจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้แก่นักศึกษา

กิ่งทอง ศิริมงคล (2531 : 89) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษามัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการศึกษาค้นคว้า แหล่งสารสนเทศที่นักศึกษามัธยมศึกษาใช้มาก คือ ห้องสมุดคณะที่สังกัดและอาจารย์ ประเภทของสารสนเทศที่นักศึกษามัธยมศึกษาใช้มาก คือ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ และนักศึกษามีปัญหาในการค้นหาและการใช้สารสนเทศ พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดทรัพยากร การให้บริการของห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในระดับปานกลาง

สุริยันต์ สุวรรณราช และจินตนา พรหมนิมิต (2531 : 29-36) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการของนักศึกษาที่มีต้องงานด้านบริการการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความต้องการใช้บริการของงานบริการการศึกษา ในด้านกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับการแนะแนวและการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก และด้านทะเบียนและประเมินผลเกี่ยวกับบริการออกใบรับรองต่าง ๆ ให้รวดเร็วอยู่ในระดับมากเช่นกัน นักศึกษาที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการด้านกิจการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่มีความต้องการต่อการบริการด้านทะเบียนและประเมินผลแตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีประเภทการเรียนต่างกันมีความต้องการต่อการบริการด้านกิจการนักศึกษาแตกต่างกัน แต่มีความต้องการต่อการบริการด้านทะเบียนและประเมินผลไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษาในสถาบัน
อุดมศึกษา พบว่า งานที่สำคัญประกอบด้วย ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ได้แก่
งานพัฒนาและเผยแพร่หลักสูตรของสถาบัน การจัดทำทะเบียนประวัตินิสิต การรายงาน
ตรวจสอบและแจ้งผลการเรียน การบริการให้คำปรึกษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับนิสิต หลักสูตรและ
การเรียนการสอนแก่นิสิต อาจารย์ และบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ รวมถึงการสนับสนุนงานวิชาการอื่นๆ
ของสถาบัน ด้านงานบริการห้องสมุด ได้แก่ การให้บริการยืมคืนหนังสือ เอกสาร ตำรา และโสต
ทัศนูปกรณ์เพื่อการศึกษา โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน และการให้บริการ
ตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ได้แก่ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับ
สาขาวิชาที่เปิดสอน และให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อการศึกษาค้นคว้า
ซึ่งหาก สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดบริการการศึกษาเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วน มีประสิทธิภาพ
และตอบสนองความต้องการของอาจารย์และนิสิตได้ ก็จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้สถาบัน
อุดมศึกษา มีกระบวนการผลิตบัณฑิตที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ อันจะทำให้ได้มาซึ่งบัณฑิตที่มี
ความรู้ ความสามารถในระดับที่ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน และนิสิตระดับปริญญาโทจำนวน 72 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 308 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่เป็นประชากรทั้งหมด จำนวน 308 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำแนกตามระดับการศึกษา และสาขาวิชา

ระดับการศึกษา	สาขาวิชา				รวม
	สถาปัตยกรรมศาสตร์	ภูมิสถาปัตยกรรม	การวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม	เทคโนโลยีทางอาคาร	
ปริญญาตรี	184	52	-	-	236
ปริญญาโท	-	-	38	34	72
รวมทั้งสิ้น					308

ที่มา : หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2547.

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การศึกษา รวมทั้งศึกษาการบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ จากคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ รายงานประจำปี 2547 จากการสอบถามการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนิสิตจากหน่วยบริการ การศึกษาของคณะฯ และหาข้อมูลตามหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริการการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามแบบของไลเคิร์ต (Likert's Scales) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 98, 107-108) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการการศึกษา ของ เพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 95-103) วันทนา ทับทิม (2544 : 45-51) เสาวลักษณ์ อภิวัต (2541 : 109-116) และไพฑูรย์ กันสิงห์ (2544 : 79-84)
4. สร้างข้อคำถาม โดยใช้ข้อมูลในข้อ 1, 2 และ 3 มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการ ให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านบริการ งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา 20 ข้อ ด้านบริการห้องสมุด 22 ข้อ และด้านบริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 18 ข้อ รวมทั้งหมด 60 ข้อ แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความ เที่ยงตรงในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา
5. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ค) เพื่อตรวจสอบ ความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้ภาษาที่เหมาะสม
6. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอ คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทให้พิจารณาอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับ นิสิตจำนวน 30 คน ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ใช้บริการ การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ แล้วใช้การทดสอบที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าที่ ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง ใช้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ข้อคำถาม 59 ข้อ
7. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหา ค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความ

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.97

36 ข้อ

8. นำแบบสอบถามเสนอกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อให้ความเห็นชอบ
แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการการศึกษา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านบริการการศึกษา โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้

- | | |
|---------|--|
| คะแนน 5 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด |

5/4

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|-----------------------|--|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความเหมาะสมในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง |

ค่าเฉลี่ย 1.50 –2.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการ การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความเหมาะสมใน ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.49	หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการให้บริการ การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความเหมาะสมใน ระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดย

1. ผู้วิจัยขออนุญาตจากคณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากนิสิตและรับคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยแบบสอบถามที่แจกไป
จำนวน 308 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.12
4. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์
โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายข้อ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ตามความมุ่งหมายข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981 : 178) และจำแนก
ตามสาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One
Way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าความถี่

1.2 ค่าร้อยละ

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test)

(Ferguson. 1981 : 178)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

(Cronbach. 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการหาค่าที (t-test)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ

สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผล การศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความชัดเจนของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาโท ใช้การทดสอบที จำแนกตามสาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	จำนวน (คน) n = 256	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	216	84.4
ระดับปริญญาโท	40	15.6
รวม	256	100.0
2. สาขาวิชา		
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์	174	68
สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม	42	16.4
สาขาวิชาการวางแผนผังเมืองและสภาพแวดล้อม	20	7.8
สาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร	20	7.8
รวม	256	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	จำนวน (คน) n = 256	ร้อยละ
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
นิสิตระดับปริญญาตรี		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง	76	29.69
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปานกลาง	85	33.20
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ต่ำ	55	21.49
นิสิตระดับปริญญาโท		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง	18	7.03
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปานกลาง	22	8.59
รวม	256	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.4) เป็นนิสิตสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มากที่สุด (ร้อยละ 68) และนิสิตระดับปริญญาตรีมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน-ปานกลาง (ร้อยละ 33.20) และนิสิตระดับปริญญาโท มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปานกลาง (ร้อยละ 8.59)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผล
การศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละ
ด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ดังแสดงในตาราง 3 – 10

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการ
ให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
โดยรวมและในแต่ละด้าน



การให้บริการการศึกษา	นิสิต (n=256)		ระดับ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	3.40	0.54	ปานกลาง
ด้านบริการห้องสมุด	3.30	0.57	ปานกลาง
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2.90	0.73	ปานกลาง
รวม	3.20	0.53	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวม มีความเหมาะสมใน
ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา เป็นรายชื่อ

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	หน่วยทะเบียนคณะฯ มีสถานที่ตั้งเพื่อให้บริการที่สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.59	0.88	มาก
2	มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ	3.66	0.75	มาก
3	มีการติดป้ายสัญลักษณ์ แสดงขั้นตอนการติดต่องานต่าง ๆ ชัดเจน	3.05	0.88	ปานกลาง
4	การจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่ มีความเหมาะสม	3.53	0.88	มาก
5	การแจ้งข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอนและตารางเรียนของภาคการศึกษาใหม่ มีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดการลงทะเบียนเรียน	3.39	0.90	ปานกลาง
6	มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียน ติดหน้าห้องทุกห้อง	3.61	0.95	มาก
7	การกำหนดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนิสิต	3.66	0.88	มาก
8	การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม	3.58	0.91	มาก
9	การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสม	3.74	0.88	มาก
10	นิสิตได้รับความสะดวกในการสอบถามและตรวจสอบผลการเรียน	3.36	0.79	ปานกลาง
11	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่อง	3.08	0.89	ปานกลาง
12	การดำเนินการในการให้นิสิตประเมินการสอนของอาจารย์มีความเหมาะสม	3.38	0.83	ปานกลาง
13	นิสิตได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาของนิสิตจากหน่วยทะเบียนคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ	2.88	0.92	ปานกลาง
14	นิสิตได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยทะเบียนคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ	2.74	0.87	ปานกลาง
15	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานวิชาการ เช่น ตารางเรียน ปฏิทินการศึกษา ไร่ที่ป้ายประกาศอย่างชัดเจน	3.28	0.90	ปานกลาง
16	การออกหนังสือราชการและเอกสารสำคัญมีประสิทธิภาพ สมบูรณ์ถูกต้อง	3.38	0.81	ปานกลาง
17	นิสิตได้รับการบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ เช่น การขอหนังสือสำคัญ คำร้องต่าง ๆ ฯลฯ	3.34	0.87	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
18	หน่วยทะเบียนคณะฯ มีการจัดทำทะเบียนประวัตินิสิตและศิษย์เก่าที่สมบูรณ์	3.25	0.80	ปานกลาง
19	เจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนฯ มีความสามารถในการสื่อสารและตอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและ เข้าใจได้ง่าย	3.56	0.80	มาก
20	เจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนคณะฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.88	0.87	มาก
	รวม	3.40	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมาก มี 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1. หน่วยทะเบียนคณะฯ มีสถานที่ตั้งเพื่อให้บริการที่สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก ข้อ 2. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ ข้อ 4. การจัดประชุมนิเทศนิสิตใหม่ มีความเหมาะสม ข้อ 6. มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียน ติดหน้าห้องทุกห้อง ข้อ 7. การกำหนดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนิสิต ข้อ 8. การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม ข้อ 9. การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสม ข้อ 19. เจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนฯ มีความสามารถในการสื่อสาร และตอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและ เข้าใจได้ง่าย และข้อ 20. เจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนคณะฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยัตินักศึกษานิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ด้านงานบริการห้องสมุด เป็นรายข้อ

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานบริการห้องสมุด	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	มีการแจ้งระเบียบการใช้ห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน	3.66	0.72	มาก
2	เวลาเปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.39	0.90	ปานกลาง
3	มีระบบการให้บริการยืม-คืนและสืบค้นที่ทันสมัย	3.74	0.78	มาก
4	มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการตลอดเวลาที่เปิดบริการ	3.85	0.74	มาก
5	มีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์อย่างเพียงพอ	3.09	0.96	ปานกลาง
6	ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรมอย่างเพียงพอ	2.90	0.95	ปานกลาง
7	ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อมอย่างเพียงพอ	2.87	0.93	ปานกลาง
8	ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคารอย่างเพียงพอ	2.93	0.97	ปานกลาง
9	การจัดหนังสือบนชั้นเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา	3.14	0.90	ปานกลาง
10	มีสื่อทัศนวัสดุ เช่น แผนที่ ซีดีรอม และวีดิทัศน์ให้บริการอย่างเพียงพอ	2.77	1.09	ปานกลาง
11	มีวารสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.11	0.96	ปานกลาง
12	ช่วงเวลาในการยืมแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.49	0.84	ปานกลาง
13	จำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.59	0.79	มาก
14	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นในห้องสมุดมีประสิทธิภาพ	2.59	1.21	ปานกลาง
15	ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการสืบค้นเพียงพอกับความต้องการของนิสิต	2.53	1.15	ปานกลาง
16	โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านเพียงพอกับความต้องการของนิสิต	3.02	1.01	ปานกลาง
17	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	2.98	0.84	ปานกลาง
18	สถานที่ตั้งของห้องสมุด สะดวกต่อการเข้าใช้บริการของนิสิต	3.76	0.74	มาก
19	ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้าและอ่านหนังสือ	3.63	0.79	มาก
20	เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นอย่างดี	3.86	0.85	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานบริการห้องสมุด	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
21	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.77	0.81	มาก
22	เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.03	0.83	มาก
	รวม	3.30	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องสมุดโดยรวมมีความ
เหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความเหมาะสมในระดับมากมี
9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1. มีการแจ้งระเบียบการใช้ห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน ข้อ 3. มีระบบการให้บริการ
ยืม-คืนและสืบค้นที่ทันสมัย ข้อ 4. มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการตลอดเวลาที่เปิดบริการ ข้อ 13.
จำนวนหนังสือในการยืมแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ข้อ 18. สถานที่ตั้งของห้องสมุด สะดวกต่อการ
เข้าใช้บริการของนิสิต ข้อ 19. ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้าและอ่าน
หนังสือ ข้อ 20. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นอย่างดี ข้อ 21.
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมีความถูกต้องรวดเร็ว และข้อ 22. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นรายชื่อ

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความรู้ความชำนาญในงานคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.16	0.90	ปานกลาง
2	เวลาเปิดให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	2.64	1.04	ปานกลาง
3	มีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ	2.74	1.08	ปานกลาง
4	มีการแจ้งระเบียบการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ใ้ อย่างชัดเจน	3.05	0.95	ปานกลาง
5	มีการจัดระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ เช่น มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ฯลฯ	3.10	0.93	ปานกลาง
6	มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับความต้องการใช้งาน ของนิสิต	2.93	1.03	ปานกลาง
7	มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องครบตาม ความต้องการ ในการใช้งานของนิสิต	2.87	1.02	ปานกลาง
8	คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีโปรแกรมตรงกับ ความต้องการ ในการใช้งานของนิสิต	3.08	0.98	ปานกลาง
9	มีการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อกันไวรัส เป็นอย่างดี	3.07	0.92	ปานกลาง
10	มีการให้บริการติดตั้งอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	3.05	0.93	ปานกลาง
11	มีการบันทึกเทปวีดิทัศน์การเรียนการสอนและการบรรยาย พิเศษที่สำคัญ	2.87	0.96	ปานกลาง
12	อัตราค่าบริการพิมพ์งานมีความเหมาะสม	2.86	1.03	ปานกลาง
13	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบริการของห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ	2.59	0.99	ปานกลาง
14	สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความสะดวก สำหรับนิสิตเข้าใช้บริการ	2.83	1.04	ปานกลาง
15	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีบรรยากาศที่เหมาะสมในการใช้ บริการของนิสิต	2.83	1.07	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ ที่	การให้บริการการศึกษา ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	นิสิต (n=256)		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
16	นิสิตได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	2.71	1.09	ปานกลาง
17	เจ้าหน้าที่ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	2.83	1.11	ปานกลาง
	รวม	2.90	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	นิสิตปริญญาตรี (n = 216)		นิสิตปริญญาโท (n = 40)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	3.40	0.55	3.38	0.46
ด้านบริการห้องสมุด	3.34	0.57	3.10	0.53
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2.87	0.77	3.02	0.46
รวม	3.20	0.55	3.17	0.42

จากตาราง 7 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวม ว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง และ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ
การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและ
ในแต่ละด้าน จำแนกตามสาขาวิชา

การให้บริการการศึกษา	สาขาวิชา							
	สถาปัตยกรรม ศาสตร์		ภูมิ สถาปัตยกรรม		การวางผัง เมืองและ สภาพแวดล้อม		เทคโนโลยีทาง อาคาร	
	(n = 174)		(n = 42)		(n = 20)		(n = 20)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านงานทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา	3.38	0.57	3.46	0.50	3.31	0.44	3.47	0.47
ด้านบริการห้องสมุด	3.33	0.59	3.40	0.48	3.07	0.44	3.14	0.62
ด้านบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	2.84	0.77	3.02	0.78	3.01	0.46	3.04	0.48
รวม	3.18	0.56	3.29	0.53	3.13	0.39	3.21	0.45

จากตาราง 8 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชา
ภูมิสถาปัตยกรรม สาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า
ทุกด้านมีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อ
การให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การให้บริการการศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนิสิตระดับปริญญาตรี					
	สูง (n = 76)		ปานกลาง (n = 85)		ต่ำ (n = 55)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	3.44	0.60	3.42	0.53	3.31	0.52
ด้านบริการห้องสมุด	3.40	0.57	3.32	0.59	3.29	0.55
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2.85	0.75	2.97	0.83	2.74	0.70
รวม	3.23	0.54	3.24	0.59	3.12	0.51

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาโท
ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การให้บริการการศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนิสิตระดับปริญญาโท			
	สูง (n = 18)		ปานกลาง (n = 22)	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	3.44	0.56	3.34	0.35
ด้านบริการห้องสมุด	3.18	0.62	3.04	0.45
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.13	0.61	2.94	0.28
รวม	3.25	0.54	3.11	0.29

จากตาราง 9 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาโทที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 - การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาโท ใช้การทดสอบที จำแนกตามสาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 11 - 14

ตาราง 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการการศึกษา	นิสิตระดับปริญญาตรี (N = 216)		นิสิตระดับปริญญาโท (N = 40)		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านงานทะเบียนและประมวลผล	3.40	0.55	3.39	0.46	1.41	0.888
ด้านบริการห้องสมุด	3.34	0.57	3.10	0.53	2.44	0.015
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2.87	0.77	3.02	0.46	-1.69	0.094
รวม	3.20	0.55	3.17	0.42	0.35	0.723

จากตาราง 11 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามสาขาวิชา

การให้บริการการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.44	0.15	0.50	0.696
	ภายในกลุ่ม	252	73.81	0.29		
	รวม	255	74.24			
ด้านบริการห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.127	0.71	2.21	0.093
	ภายในกลุ่ม	252	80.89	0.32		
	รวม	255	83.02			
ด้านบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.87	0.62	1.16	0.332
	ภายในกลุ่ม	252	135.57	0.54		
	รวม	255	137.43			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.50	0.17	0.59	0.634
	ภายในกลุ่ม	252	71.86	0.29		
	รวม	255	72.36			

จากตาราง 12 แสดงว่า นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาการวางแผนผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การให้บริการการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านงานทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.59	0.29	0.96	0.395
	ภายในกลุ่ม	213	65.53	0.30		
	รวม	215	66.12			
ด้านบริการห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.59	0.554
	ภายในกลุ่ม	213	69.71	0.32		
	รวม	215	70.10			
ด้านบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.85	0.93	1.56	0.212
	ภายในกลุ่ม	213	126.41	0.59		
	รวม	215	128.27			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.58	0.29	0.96	0.384
	ภายในกลุ่ม	213	64.80	0.30		
	รวม	215	65.39			

จากตาราง 13 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง
และต่ำ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาโทที่มีต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
 ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
 จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การให้บริการการศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน สูง (N = 18)		ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน ปานกลาง (N = 22)		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านงานทะเบียนและประมวลผล	3.44	0.56	3.34	0.35	-0.63	0.528
ด้านบริการห้องสมุด	3.18	0.62	3.04	0.45	-0.77	0.444
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.13	0.61	2.94	0.28	-1.19	0.245
รวม	3.25	0.54	3.11	0.29	-0.97	0.330

จากตาราง 14 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาโทที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และ
 ปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถามปลายเปิด เป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย ดังแสดง ในตาราง 15 -17

ตาราง 15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถาม ปลายเปิด ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

การให้บริการการศึกษา	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	
		นิสิต ป.ตรี	นิสิต ป.โท
ด้านงานทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา	1. การจัดห้องสอบหลายวิชาในห้องเดียวกัน ไม่ดีเลยคนเดิน ไปมากันวุ่นวายไปหมด เสียสมาธิ	4	-
	2. การขอหนังสือสำคัญบางครั้งได้ช้าเกินไป ประมาณ 4 – 7 วันจึงทำให้การส่งงานล่าช้า	3	1
	3. เจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรมีมนุษยสัมพันธ์ กว้าง ขวาง	2	-
	4. สถานที่ตั้งของหน่วยทะเบียนสะดวกดี แต่ที่จริงแล้วไม่ ควรจะทำโรงจอดรถอยู่ในห้องสมุด เพราะดูไม่เป็นสัดส่วน	2	1
	6. ตารางสอบที่ผ่านมาจะออกช้าและสอบต่อ ๆ กัน จนไม่มีเวลาเตรียมตัวในรายวิชาต่อไป	2	-
	7. ตารางเรียน ตารางสอบ ควรจัดพิมพ์สำหรับแจกนิสิตด้วย	2	-
	8. ทุนการศึกษาของคณะฯ มีน้อยมาก และไม่ค่อยได้ ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบ	2	-
	9. ต้องการให้จัดลงทะเบียนเรียนที่คณะฯ	1	-

จากตาราง 15 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ดังนี้ การจัดห้องสอบยังไม่เหมาะสม (4) การขอหนังสือสำคัญได้ช้า (4) เจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรมีมนุษยสัมพันธ์กว้างขวาง (2) สถานที่ตั้งของหน่วยทะเบียนสะดวกดีแต่ที่จริงแล้วไม่ควรจะทำโรงจอดรถอยู่ในห้องสมุดเพราะดูไม่เป็นสัดส่วน (2) ตารางสอบที่ผ่านมาจะสอบต่อ ๆ กันจนไม่มีเวลาเตรียมตัวให้รายวิชาต่อไป (2) ตารางเรียน ตารางสอบ ควรจัดพิมพ์ สำหรับแจกนิสิตด้วย (2) ทุนการศึกษาของคณะฯ มีน้อยมากและไม่ค่อยได้ประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบ (2) และ ต้องการให้จัดลงทะเบียนเรียนที่คณะฯ (1) ส่วน นิสิตระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ปี ๒๕๖๒ ที่ตั้งของหอทะเบียนสะดวกดีแต่ที่จริงแล้วไม่ควรจะแทรกตัวอยู่ในห้องสมุดเพราะดูไม่เป็นสัดส่วน (1)

ตาราง 16 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถาม
ปลายเปิด ด้านงานบริการห้องสมุด

การให้บริการ การศึกษา	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	
		นิสิต ป.ตรี	นิสิต ป.โท
ด้านบริการ ห้องสมุด	1. ควรขยายเวลาเปิดบริการให้เย็นกว่านี้ เพราะนิสิตส่วนใหญ่จะมีเวลาว่างช่วงเย็น	6	-
	2. อยากให้มีหนังสือด้าน LANDSCAPE ไว้ให้บริการมากกว่านี้	6	-
	3. ห้องสมุดยังขาดแคลนหนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารที่จะเป็นประโยชน์แก่นิสิตอยู่	4	2
	4. พื้นที่ของห้องสมุดคณะฯ คับแคบมาก มีโต๊ะไม่เพียงพอชั้นวางหนังสือน้อยและไม่ค่อยเป็นระเบียบ	2	3
	5. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	2	1
	6. อยากให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุด	2	-
	7. ต้องการหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัยมากกว่านี้	1	1
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากทำให้น่าเข้าใช้บริการ	2	-
	9. ไม่ควรมีการต่ออายุบัตรสมาชิกห้องสมุดทุกภาคการศึกษาโดยใช้เอกสาร (KU2) ห้องสมุดน่าจะประสานงาน (ONLINE) กับสำนักทะเบียนฯเอง	1	1
	10. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นเก่าเกินไปควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้	1	1
	11. ห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์และวารสารอื่นๆไว้ให้บริการเพิ่มกว่านี้	2	-
	12. ค่าปรับ 5 บาทต่อวันแพงเกินไป	1	-
	13. ห้องสมุดน่าจะจัดภายในใหม่ เช่น ด้านระเบียบที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพราะเป็นมุมเจ้าหน้าที่ หากกลับด้านกันอาจจัดเป็นสวนหย่อม ได้ที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้นอีก	1	-

ตาราง 16 (ต่อ)

การให้บริการ การศึกษา	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	
		นิสิต ป.ตรี	นิสิต ป.โท
	14. ควรงดวิธีการยืมโดยการยืมบัตรนิสิต เพราะถ้าไม่ได้เป็นสมาชิกก็ไม่ควรยืมได้	1	-
	15. ควรมีหนังสือวิทยากรสมัยใหม่ทาง โครงสร้างให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะหนังสือ ภาษาไทย	1	-
	16. ควรมีการเก็บสถิติการยืม CD ไว้ และเรื่องใดที่ มีผู้ยืมมาก ก็ควรทำสำเนาไว้หลายๆ แผ่น	1	-

จากตาราง 16 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องสมุด ดังนี้ ควรขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุดในช่วงเย็น เพราะนิสิตส่วนใหญ่จะมีเวลาว่างช่วงเย็น (6) อยากให้มีหนังสือในสาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม ไว้ให้บริการ มากกว่านี้ (6) ห้องสมุดยังขาดแคลนหนังสือและวิทยานิพนธ์ (4) พื้นที่ของห้องสมุดคณะฯ คับแคบมาก มีโต๊ะไม่เพียงพอ (2) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต (2) อยากให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุด (2) ต้องการหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัยกว่านี้ (1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก ทำให้น่าเข้าใช้บริการ (2) ไม่ควรมีการต่ออายุบัตรสมาชิกห้องสมุดทุกภาคการศึกษาโดยใช้เอกสาร (KU2) (1) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเก่าเกินไป (1) ห้องสมุดควรมีหนังสือพิมพ์และวารสารอื่นๆ ไว้ให้บริการเพิ่มกว่านี้ (2) ค่าปรับ 5 บาทต่อวัน แพงเกินไป (1) ห้องสมุดน่าจะจัดภายในใหม่ เช่น ด้านระเบียบที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพราะเป็นมุมเจ้าหน้าที่ หากกลับด้านกัน อาจจัดเป็นสวนหย่อมได้ที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้นอีก (1) ควรงดวิธีการยืมโดยการยืมบัตรนิสิต เพราะถ้าไม่ได้เป็นสมาชิกก็ไม่ควรยืมได้ (1) ควรมีหนังสือวิทยากรสมัยใหม่ทางโครงสร้างให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย(1) และ ควรมีการเก็บสถิติการยืม CD ไว้ และเรื่องใดที่มีผู้ยืมมาก ก็ควรทำสำเนาไว้หลายๆ แผ่น(1) ส่วนนิสิตปริญญาโทเห็นว่า ห้องสมุดยังขาดแคลนหนังสือ วิทยานิพนธ์ และเอกสารที่จะเป็นประโยชน์แก่นิสิต (2) พื้นที่ของห้องสมุดคณะฯ คับแคบมาก ชั้นวางหนังสือน้อยและไม่ค่อยเป็นระเบียบ (3) ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต (1) ควรมีหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัยกว่านี้ (1) การต่ออายุบัตรสมาชิกห้องสมุดห้องสมุดน่าจะประสานงาน (ONLINE) กับสำนักทะเบียนฯ เอง (1) และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ส่วนนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องสมุด ว่า ห้องสมุดยังขาดแคลนหนังสือและวิทยานิพนธ์ (2) พื้นที่ของห้องสมุดคณะฯ คับแคบมาก มีโต๊ะไม่

เพียงพอ (3) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต (1) ต้องการหนังสือใหม่ ๆ และทันสมัยกว่านี้ (1) และ ไม่ควรมีการต่ออายุบัตรสมาชิกห้องสมุดทุกภาคการศึกษาโดยใช้เอกสาร (KU2) (1) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเก่าเกินไป (1)

ตาราง 17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถาม
ปลายเปิด ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

การให้บริการ การศึกษา	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	
		นิสิต ป.ตรี	นิสิต ป.โท
ด้านบริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	1. อยากให้คอมพิวเตอร์ต่ออินเทอร์เน็ตไว้ทุกเครื่อง	4	-
	2. ห้องคอมฯ ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องทำให้ไม่ค่อยสะดวก ในการเข้าใช้บริการ	3	1
	3. ห้องคอมฯ ควรมี Printer สี ไว้ให้บริการ เนื่องจากงานบางอย่าง ต้อง Print สี หากไม่มีก็ต้องออกไปหาข้างนอก	4	-
	4. อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับนิสิต	3	-
	5. ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูงขึ้น พร้อมอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง	1	1
	6. อยากให้เปิดห้องคอมฯ ช่วงพักเที่ยงด้วย เพราะนิสิตไม่ค่อย มีเวลาว่างจากชั่วโมงเรียน	2	-
	7. เจ้าหน้าที่ห้องคอมฯ ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับนิสิตมากกว่านี้	2	-
	8. บางครั้งห้องคอมฯ ก็ต้องปิดทั้งที่เป็นเวลาทำการเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ต้องไปทำงานให้อาจารย์	2	-
	9. ห้องคอมฯ ควรเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา	1	1
	10. อุปกรณ์เกี่ยวกับการพิมพ์น่าจะดีกว่านี้	-	1
	11. อยากให้มีงบประมาณการพิมพ์ให้กับทุกคน	1	-
	12. อยากให้มีการจัดอบรม Course พิเศษ นอกเวลาให้กับนิสิต เช่น สอน AutoCAD, 3D	1	-
	13. อยากให้ทำความสะอาดห้องคอมฯ เพราะฝุ่นสกปรกมาก	1	-
	14. ควรมี Writer ไว้ให้บริการด้วย	1	-

จากตาราง 17 แสดงว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้าน
งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ดังนี้ อยากให้คอมพิวเตอร์ต่ออินเทอร์เน็ตไว้ทุกเครื่อง (2)

ห้องคอมฯ ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องทำให้ไม่ค่อยสะดวกในการเข้าใช้บริการ (3) ห้องคอมฯ ควรมี Printer สี ไว้ให้บริการเนื่องจากงานบางอย่างต้อง Print สี หากไม่มีก็ต้องออกไปหาข้างนอก (4) อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับนิสิต (3) ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูงขึ้นพร้อมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (1) อยากให้เปิดห้องคอมฯ ช่วงพักเที่ยงด้วยเพราะ นิสิตไม่ค่อยมีเวลาว่างจากชั่วโมงเรียน (2) เจ้าหน้าที่ห้องคอมฯ ควรมีมนุษย์สัมพันธ์กับนิสิต มากกว่านี้ (2) บางครั้งห้องคอมฯ ก็ต้องปิดทั้งที่เป็นเวลาทำการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องไปทำงานให้อาจารย์ (2) ห้องคอมฯ ควรเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา (1) อยากให้มีงบประมาณการพิมพ์ให้กับทุกคน (1) อยากให้มีการจัดอบรม Course พิเศษ นอกเวลาให้กับนิสิต เช่น สอน AutoCAD, 3D (1) อยากให้ทำความสะอาดห้องคอมฯ เพราะพื้นสกปรกมาก (1) และควรมี Writer ไว้ให้บริการด้วย (1) ส่วนนิสิตปริญญาโทเห็นว่า ห้องคอมฯ ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องตลอดเวลา (1) ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง (1) ห้องคอมฯ ควรเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา(1) และควรมีอุปกรณ์เกี่ยวกับการพิมพ์น่าจะดีกว่านี้(1) ส่วนนิสิตระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ว่า ห้องคอมฯ ไม่ค่อยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องทำให้ไม่ค่อยสะดวกในการเข้าใช้บริการ (1) ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูงขึ้นพร้อมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (1) ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง (1) และห้องคอมฯ ควรเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา (1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นิสิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ใช้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 โดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน และนิสิตระดับปริญญาโทจำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 256 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 59 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.97 แบบสอบถามที่แจกไป จำนวน 308 ฉบับ ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.12
3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาโท ใช้การทดสอบที (t-test) จำแนกตามสาขาวิชา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตระดับปริญญาตรี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)
4. การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการจำแนกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต เป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แจกแจงความถี่ และนำเสนอเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
2. นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม สาขาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง ปานกลาง และต่ำ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาโทที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จากการศึกษาพบว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าคณะฯ จะพยายามจัดบริการด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาแก่นิสิตด้วยการปรับปรุงระบบงานหลักๆ เช่น การให้บริการลงทะเบียนเรียนและการตรวจสอบผลการเรียนผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Internet) และการประเมินการสอนของอาจารย์ในแต่ละภาคการศึกษาในโปรแกรมสำเร็จรูปทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของการให้บริการงานทะเบียนฯ ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Internet) นี้ นิสิตบางส่วนที่ยังไม่ทราบถึงบริการที่จัดให้ เช่น วิธีการลงทะเบียนเรียนทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Internet) ซึ่งอาจเป็นเพราะหน่วยทะเบียนฯ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้บริการต่างๆ ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ดังจะเห็นได้จากการที่นิสิตให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าต้องการให้จัดลงทะเบียนเรียนที่คณะฯ นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ การจัดพิมพ์ตารางเรียน ตารางสอบ ควรจัดพิมพ์สำหรับแจกนิสิตด้วย ตารางสอบที่ผ่านมาจะออกช้าและจัดให้สอบต่อ ๆ กัน จนไม่มีเวลาเตรียมตัวในการสอบรายวิชาต่อไป การจัดห้องสอบหลายวิชาในห้องเดียวกัน ไม่ดีเลยคนเดินไปมากันวุ่นวาย เสียสมาธิ และเจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ ทั้งนี้ การที่หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษาของคณะฯ ไม่สามารถดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในการบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น อาจเป็นเพราะหน่วยทะเบียนฯ ยังขาดการวางแผนในการดำเนินงานและขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ประกอบกับการที่หน่วยทะเบียนฯ มีบุคลากรน้อย ในขณะที่มีภาระงานเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของคณะฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน โดยเจ้าหน้าที่จำนวน 1 คน จาก 2 คน นี้ คณะฯ ใช้วิธีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่จากหน่วยอื่น ๆ เข้า

มาช่วยงานในหน่วยทะเบียนฯ ในภาวะที่ขาดอัตรากำลัง หรือมีปริมาณงานมาก ซึ่งจากสถานการณ์เช่นนี้ อาจเป็นอีกเหตุผลที่ทำให้หน่วยทะเบียนฯ ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จากสภาพดังกล่าวนี้ คณะฯ จึงควรพิจารณาปรับปรุง เพราะงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นั้น เป็นบริการที่มีความสำคัญ ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล (2525 : 50-51) กล่าวไว้ว่า บริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษาเป็นบริการในการจัดเก็บทะเบียนประวัตินิสิต นักศึกษาและให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลและประวัติ นักศึกษา เป็นข้อมูลที่เกี่ยวกับนักศึกษาทุกคนที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยในลักษณะที่สั้น ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นความลับ มีความถูกต้องทั้งประวัติในอดีต สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต ตลอดจนทั้งให้รายละเอียด ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษา โดยทั่วไป และดังที่ เพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 29-30) สรุปว่า งานบริการด้านทะเบียนประวัติ นักศึกษา มีความสำคัญต่อนักศึกษา ตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ทะเบียนประวัตินักศึกษา เป็นข้อมูลบ่งบอกถึงสถานภาพของนักศึกษา ซึ่งจะมีความถูกต้อง ชัดเจน เป็นความลับที่สุด เมื่อนักศึกษาให้ข้อมูลอย่างถูกต้องในทะเบียนประวัติก็จะเป็น ประโยชน์สำหรับนักศึกษาในขณะที่เรียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา จากเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าว จึงทำให้นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สอาดล้วน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาโดยส่วนรวมประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้าน ต่อไปนี้คือ การลงทะเบียนกระบวนการวิชา การวัดผลและประเมินผล ส่วนด้านการบอกเพิ่ม และการถอนกระบวนการวิชา การให้บริการวิชาการ ประสบปัญหาปานกลาง และสอดคล้องกับที่ หทัยภรณ์ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาคย์วิวัฒน์. (2540 : 45) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ นักศึกษา ที่มีต่องานบริการการศึกษาด้านทะเบียนและประเมินผลของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในด้านการบริการตรวจสอบผลการ เรียนให้รวดเร็วเป็นจำนวนมากที่สุด อันดับรองลงมา การให้บริการการขอใบรับรองต่าง ๆ ของ คณะเศรษฐศาสตร์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ในด้านความสุภาพอ่อนโยนในการตอบข้อ ชักถามของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด ส่วนใน ด้านงานกิจการนักศึกษา พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการแนะแนวเพื่อไป ประกอบอาชีพเป็นจำนวนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการ ให้มีการอบรมคอมพิวเตอร์ในการทำงานมากเป็นอันดับรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ส่วนในด้านความสุภาพอ่อนโยนในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความคิดเห็น

เป็นจำนวนมากอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกิจการนักศึกษา นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณีย์ เชาวน์ดำรงค์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านระบบนำเสนอ ด้านความครบถ้วนตรงตามความต้องการ และด้านความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิ ศิรินพกุล. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากบัณฑิตนิติศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา พ.ศ. 2540 ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

1.2 ด้านงานบริการห้องสมุด จากการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านบริการห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าห้องสมุดคณะฯ จะพัฒนาห้องสมุดเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้นิสิตสามารถทำการสืบค้นหนังสือได้ทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) และนิสิตยังได้รับความสะดวกรวดเร็ว จากระบบการยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รวมทั้งสามารถทำการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเองทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์แล้วก็ตาม แต่ห้องสมุดคณะฯ ก็ยังประสบปัญหาการขาดแคลนหนังสือและวิทยานิพนธ์ใหม่ ๆ และมีจำนวนหนังสือในบางสาขาวิชาน้อย เนื่องจากคณะฯ มีสาขาวิชาที่เพิ่งเปิดทำการเรียนสอนได้ไม่นาน ในระดับปริญญาตรี คือ สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม และในระดับปริญญาโท คือ สาขาวิชาการวางแผนผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร ซึ่งคณะฯ ยังไม่สามารถจัดหาทรัพยากรห้องสมุดที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับสาขาวิชาได้ทันและพอเพียงกับความต้องการของนิสิต ดังจะเห็นได้จากการที่มีนิสิตระดับปริญญาตรีให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ต้องการให้มีหนังสือในสาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรมไว้ให้บริการมากกว่านี้ และควรมีหนังสือวิทยานิพนธ์ใหม่ทางด้านโครงสร้างให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย และนิสิตระดับปริญญาโทเสนอแนะว่าห้องสมุดยังขาดแคลนหนังสือและวิทยานิพนธ์ และต้องการหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัยกว่านี้ ซึ่งสภาพเหล่านี้อาจเป็นเพราะคณะฯ มีความสามารถในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดได้ในปริมาณน้อยแต่ละปีงบประมาณ เนื่องจากมีงบประมาณในการจัดซื้อหนังสือที่จำกัด ประกอบกับการที่หนังสือในด้านสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นหนังสือต่างประเทศ และมีราคาแพง ทำให้คณะฯ ยังไม่สามารถจัดหาได้เพียงพอทันกับความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ว่า พื้นที่ของห้องสมุดคณะฯ คับแคบมาก ชั้นวางหนังสือน้อยและไม่ค่อยเป็นระเบียบ อยากให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุดและจัดภายในห้องสมุดใหม่ เช่น ด้านระเบียบที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ เพราะเป็นมุมเจ้าหน้าที่ หากกลับด้านกัน อาจจัดเป็นสวนหย่อม ได้ที่นั่งอ่าน

หนังสือเพิ่มขึ้นอีก ควรพิจารณาการยืมโดยการยืมบัตรนี้สัปดาห์ละถ้าไม่ได้เป็นสมาชิกก็ไม่ต้องยืมได้ ห้องสมุดควรมีการเก็บสถิติการยืม CD ไว้ และเรื่องใดที่มีผู้ยืมมาก ก็ควรทำสำเนาไว้หลายๆ แผ่น การต่ออายุบัตรสมาชิกห้องสมุด ไม่ต้องใช้ KU2 เป็นหลักฐาน ห้องสมุดน่าจะประสานงานกับสำนักทะเบียนฯเอง ซึ่งข้อเสนอแนะต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนชี้ให้เห็นถึงสภาพของงานบริการห้องสมุดที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน ดังที่ วาณี ฐานวงศ์ตานติ. (2543 : 13) กล่าวว่า ห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยนั้นต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม ตามนโยบายหลักของแต่ละสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ และดังที่ พรทิพย์ วรกุล (2544 : 78) กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้น ต้องมีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อ ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน และคุณภาพของตำราและสารทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตรและสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา อย่างไรก็ตาม นิสิตมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก ทำให้น่าเข้าใช้บริการจากเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าว จึงทำให้นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการบริการห้องสมุด มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งทอง ศิริมงคล (2531 : 89) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศในการเขียนวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากการศึกษาพบว่า ปัญหาในการค้นหาและการใช้สารสนเทศ นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการจัดทรัพยากร การให้บริการของห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมใจ พิศนวงรักษ์ (2532 : 111-115) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ปัญหาและความต้องการด้านบริการและสวัสดิการของมหาวิทยาลัยที่นักศึกษามีความต้องการสูงสุดคือ ต้องการให้ปรับปรุงห้องสมุดและจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดให้แก่นักศึกษา

1.3 ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จากการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้บริการ 2 ห้องที่สามารถรองรับการเข้าใช้ของนิสิตได้เพียงพอ พร้อมทั้งมีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ยังประสบปัญหาในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ ยังมีไม่เพียงพอ ดังที่ นิสิตให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับนิสิตต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง ควรมี Writer ไว้ให้บริการ ซึ่งสภาพต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจเป็นเพราะห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ

เท่าที่ควรและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ เนื่องจากคณะฯ ขาดงบประมาณในการจัดซื้อ วัสดุ ครุภัณฑ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ นิสิตยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ นิสิตระดับปริญญาตรีเสนอแนะว่า ต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เจ้าหน้าที่ห้องคอมฯ ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับนิสิตมากกว่านี้ อยากให้มีงบประมาณการพิมพ์ให้กับทุกคน อยากให้มีการจัดอบรม Course พิเศษ นอกเวลาให้กับนิสิต เช่น สอน AutoCAD, 3D และอยากให้ทำความสะอาดห้องคอมฯ เพราะพื้นสกปรกมาก ส่วนนิสิตระดับปริญญาโทเสนอว่า ห้องคอมฯ ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำห้องตลอดเวลา ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และห้องคอมฯ ควรเปิดให้บริการอย่างตรงเวลา ซึ่งสภาพการบริการนี้ เป็นสิ่งที่คณะฯ ต้องเร่งทำการปรับปรุง ให้มีมาตรฐานเป็นไปตามหลักในการให้บริการของศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ ดังที่ วลัยภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 36) กล่าวไว้ว่า งานสื่อวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ หมายถึง งานเกี่ยวกับบริการสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีคุณภาพมากขึ้น สำหรับศูนย์ที่เป็นศูนย์รวมคอมพิวเตอร์ ก็ควรจะให้บริการใช้เครื่องและการพิมพ์ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ จากสาเหตุต่างๆ ดังกล่าว จึงทำให้นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐา จงอารี (2544 : 52) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการศึกษาในระดับปานกลาง ในด้านการบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับที่ วันชัย ช่องดารากุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สถานภาพและความคาดหวังในการดำเนินงานของฝ่ายบริการการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ จากการศึกษา พบว่า ฝ่ายบริการการศึกษา แผนกเทคโนโลยี มีสภาพปัจจุบันในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.1 นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบริการห้องสมุด พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงขอเสนอการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษา ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาและด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในด้านงานทะเบียนและ

ประมวลผลการศึกษา อาจเป็นเพราะทั้งนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโทซึ่งมาใช้บริการจากหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษาร่วมกัน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สถานที่ตั้งของหน่วยทะเบียนสะดวกดี แต่ที่จริงแล้วไม่ควรจะแทรกตัวอยู่ในห้องสมุดเพราะดูไม่เป็นสัดส่วน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษาคณะฯ ยังไม่มีสำนักงานที่เป็นเอกเทศ โดยปัจจุบันใช้ที่ทำการอยู่ในส่วนของห้องสมุดคณะฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการร่วมกันกับห้องสมุดคณะฯ ทำให้สัดส่วนใหญ่ยังมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ ขอบข่ายงานและการปฏิบัติงานของหน่วยทะเบียนฯ กับห้องสมุดคณะฯ ทั้งนี้ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการมาขอรับบริการอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่คณะฯ ควรพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง ดังที่ วันทนา ทับทิม (2544 : 1) สรุปไว้ว่า งานบริการการศึกษา เป็นงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาในสังกัดแต่ละคณะ เป็นการบริการเบื้องต้นครบวงจร ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ความสะดวกรวดเร็วและบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ คือหัวใจ อันสำคัญของการบริการ แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ความเหมาะสมของสถานที่ ศักยภาพของบุคลากรที่ให้บริการ ข้อจำกัดของเวลา ขั้นตอน และระบบการทำงาน เป็นต้น ส่วนในด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาจเป็นเพราะ นิสิตปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโทที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันว่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ควรมีการปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ในด้านการพิมพ์ ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีอุปกรณ์ด้านการพิมพ์น้อยและขาดประสิทธิภาพ และคณะฯ ยังขาดแคลนงบประมาณในการปรับปรุง ซึ่งงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นั้นมีความสำคัญ ดังที่ วลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 37-43) กล่าวไว้ว่า งานสื่อวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ หมายถึง งานเกี่ยวกับบริการสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีคุณภาพมากขึ้น สำหรับศูนย์ที่รวมศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ด้วยกันก็จะให้บริการใช้เครื่องและการพิมพ์ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโทของ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุริยันต์ สุวรรณราช และจินตนา พรหมนิมิตร (2531 : 29-36) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการของนักศึกษาที่มีต่องานด้านบริการการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาที่เรียนชั้นปีต่างกันมีความต้องการต่อการบริการด้านกิจการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีประเภทการเรียนต่างกัน มีความต้องการต่อการบริการด้านทะเบียนและประเมินผลไม่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ทับทิม (2544 : 43) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีทักษะต่อการให้บริการ

การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านเกี่ยวกับ ระเบียบวิธี และ ขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านเกี่ยวกับสถานที่และอุปกรณ์ ของงานบริการการศึกษา ด้านเกี่ยวกับบุคลากรของงานบริการการศึกษา นักศึกษาแต่ละชั้นปีมี ทัศนคติต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาแตกต่างกัน

ส่วนด้านบริการห้องสมุด นิสิตระดับปริญญาตรีกับนิสิตระดับปริญญาโท มีความ คิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นิสิตระดับปริญญาโทเห็นว่าห้องสมุดคณะฯ มีเวลาเปิด ให้ บริการแก่นิสิตระดับปริญญาโทน้อย ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากนิสิต ระดับปริญญาโทเป็นนิสิตภาคพิเศษ โดยจะเข้ามาเรียนที่คณะฯ เฉพาะช่วงเย็นของบางวันและ วันเสาร์เท่านั้น ซึ่งไม่ตรงกับเวลาทำการของห้องสมุด ในขณะที่นิสิตระดับปริญญาตรีเป็นนิสิต ภาคปกติที่มีเวลาเรียนเต็มเวลาจึงมีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุดได้อย่างเพียงพอ สำหรับนิสิต ระดับปริญญาโท แม้ทางคณะฯ ทำการขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดเพิ่มในช่วงเย็นของวันที่มี การเรียนการสอนและในวันเสาร์ แต่ก็ยังพบว่านิสิตเข้าใช้น้อย ซึ่งนอกจากนี้ อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือทางด้านสาขาในระดับปริญญาโทของคณะฯ คือ สาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร น้อยกว่าหนังสือทางด้าน สาขาวิชาของนิสิตระดับปริญญาตรี คือสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ และสาขาวิชา ภูมิสถาปัตยกรรม ดังนั้น นิสิตระดับปริญญาโทจึงเห็นว่า การให้บริการห้องสมุดของคณะฯ ยัง ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสภาพการให้บริการห้องสมุดเหล่านี้เป็นสิ่งที่คณะฯ ควรทำการปรับปรุง เพื่อให้บริการของห้องสมุดมีมาตรฐาน ดังที่ พรทิพย์ วรกุล (2544 : 78) กล่าวว่าไว้ว่า ห้องสมุด ในระดับอุดมศึกษานั้น ต้องมีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน และคุณภาพ ของตำราและสาระทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตรและสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา ดังนั้นจึง ทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโทของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนา ดีภา (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศ ของนักศึกษาที่ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้าน คือ ด้านสื่อการเรียนการ สอน ด้านวิชาการ ด้านสวัสดิการ ด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และด้านการจัดสอบและ ประเมินผล พบว่านักศึกษาจาก 3 สาขา ที่สาขาวิทยบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการสารสนเทศ แตกต่างกัน และพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร บุลศรี. (2546 : บทคัดย่อ) ได้ ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความคิดเห็น

ต้องงานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาวิชาภูมิสถาปัตยกรรม สาขาวิชาการวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม และสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคาร มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปราย ดังต่อไปนี้

นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยนิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะฯมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จากผลการศึกษาที่พบว่าม้งานบริการการศึกษาหลาย ๆ งาน ที่นิสิตของทุกสาขาวิชาได้ใช้บริการ ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ โดยในด้านงานทะเบียนและประมวลผล ผลการศึกษาจากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การให้บริการงานทะเบียนคณะฯ ยังขาดประสิทธิภาพในเรื่อง การให้บริการเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น ปฏิทินการศึกษา ตารางเรียน ตารางสอบ และข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อมูลทุนการศึกษาต่างๆ ของคณะฯ และมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากจากการที่หน่วยทะเบียนฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตและการเรียนการสอนน้อยเกินไป ทำให้นิสิตทุกคนเสียโอกาสที่จะได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนิสิตระดับปริญญาโทภาคพิเศษ ที่มีเวลามาติดต่อกับคณะฯ น้อย ซึ่งมีหลาย ๆ เรื่องเป็นข้อมูลที่สำคัญมาก เช่น กำหนดการต่าง ๆ ในปฏิทินการศึกษา ซึ่งบริการดังกล่าวล้วนเป็นบริการที่มีผลกระทบต่อนิสิตที่ศึกษาในทุกสาขาวิชา ซึ่งคณะฯ ควรต้องทำการปรับปรุง เนื่องจากข้อมูลด้านการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญต่อนิสิตทุกคนที่ควรจะต้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนในการดำเนินการศึกษาของตน ซึ่งมีความสำคัญ ดังที่ สำเนา ขจรศิลป์ (2538 : 19) กล่าวถึง ความสำคัญของงานกิจการนักศึกษาว่าเป็นหน่วยงานในสถาบันอุดมศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน โดยจัดบริการต่าง ๆ ให้ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม เอกลักษณ์ อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ และสอดคล้องกับที่ เรนนี (Wrenn, 1951 ; อ้างถึงใน หทัยภรณ์ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาคย์วิวัฒน์, 2540 : 14) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการนักศึกษา ไว้ว่า การให้บริการนักศึกษาจะทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตร การเรียนการสอนและนโยบายการบริหาร

ส่วนในด้านบริการห้องสมุด ผลการศึกษาจากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า นิสิตผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน เห็นสอดคล้องว่า คอมพิวเตอร์สำหรับ

สับคั่นหนังสือของห้องสมุดเก่าเกินไปและมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และอยากให้เพิ่มพื้นที่ห้องสมุดและจัดภายในห้องสมุดใหม่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ คณะฯ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วทั้งการเพิ่มจำนวนรับนิสิตในระดับปริญญาตรี และการเปิดสาขาวิชาใหม่ในระดับปริญญาโทในช่วงเวลาเดียวกัน และคณะฯ ขาดแคลนงบประมาณที่จะใช้ในการจัดหาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสับคั่นหนังสือและปรับปรุงพื้นที่ในห้องสมุด ประกอบกับการที่หน่วยบริการห้องสมุดขาดการจัดระบบการบริหารจัดการที่ดีเท่าที่ควร ทำให้ไม่สามารถการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้สามารถรองรับความต้องการของนิสิตและเท่าทันความเปลี่ยนแปลงของคณะฯ ได้ ซึ่งสภาพการบริการเหล่านี้ ล้วนส่งผลให้นิสิตในสาขาวิชาต่าง ๆ ไม่ได้ใช้บริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร คณะฯ จึงควรต้องทำการปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ ดังที่ วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543 : 13) กล่าวว่า ห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัยนั้น ต้องมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม ตามนโยบายหลักของแต่ละสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ และดังที่ พรทิพย์ วรกุล. (2543 : 78) กล่าวว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้น ควรมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญดังนี้ 1. ห้องสมุดควรเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ (Automated Library) หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library) 2. มีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publishing) รวมทั้งสื่อผสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน 3. คุณภาพของตำราและสาระทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตรและสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา 4. การให้บริการ ปริมาณการใช้บริการของนักศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการ 5. การจัดการทางด้านเทคนิคของห้องสมุด 6. อาคารสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ สะดวกสบาย 7. ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และ 8. การตรวจสอบและประเมินตัวเองที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้

และในด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาจากแบบสอบถามปลายเปิดพบว่า นิสิตผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน เห็นสอดคล้องกันว่า ต้องการให้ห้องคอมฯ ขยายเวลาเปิดให้บริการเพิ่มในช่วงพักเที่ยง และในช่วงเย็น(หลังเวลาราชการ) เพราะนิสิตไม่ค่อยมีเวลาว่างจากชั่วโมงเรียน และบางครั้งในเวลาทำการห้องคอมฯ ก็ต้องปิดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องไปให้บริการอาจารย์ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเวลาเปิดให้บริการแก่นิสิตตามเวลาราชการ ซึ่งตรงกับช่วงที่นิสิตระดับปริญญาตรีมีการเรียนการสอน และในการเรียนการสอนบางรายวิชาต้องใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทำการสอน บางครั้งจึงทำให้นิสิตไม่สามารถเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้อย่างเต็มที่ จากสภาพดังกล่าว จึงส่งผลให้นิสิตทุกคนที่ศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ไม่ได้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งคณะฯ ควรต้องทำการปรับปรุงบริการให้ได้มาตรฐาน ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 37-43) สรุปไว้ว่า พบว่า มีหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอนที่ส่งเสริมคุณภาพของ

การสอนหลายหน่วยงานที่สำคัญคือ งานสื่อวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ คือ งานที่ให้บริการการใช้ เช่น ติดตั้ง เครื่องฉายขึ้นจอจากคอมพิวเตอร์ ติดตั้งเครื่องฉายสไลด์ ติดตั้งสื่อการสอนอื่น ๆ สำหรับศูนย์ที่รวมศูนย์คอมพิวเตอร์อยู่ด้วยกันก็จะให้บริการใช้เครื่องและการพิมพ์ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

ดังนั้น จากสภาพการให้บริการการศึกษา ด้านงานทะเบียนและประมวลผล ด้านบริการห้องสมุด และด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงทำให้นิสิตที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ รจนา ดีภา (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาจาก 3 สาขาที่สาขาวิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสารนิเทศด้านสื่อการเรียนการสอน ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน และมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปและด้านกิจกรรมนักศึกษา และผลงานวิจัยของ อภาพร บุลศรี. (2546 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นิสิตระดับปริญญาตรีที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง ปานกลาง และต่ำ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาโทที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูง และปานกลาง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นิสิตเห็นว่ามีงานบริการการศึกษาหลาย ๆ เรื่องที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ในด้านบริการงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสอดคล้องกันว่า การขอหนังสือสำคัญบางครั้งได้ช้าเกินไปจึงทำให้การส่งงานล่าช้า และควรมีการติดป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการติดต่องานต่าง ๆ อย่างชัดเจน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะหน่วยทะเบียนฯ ยังไม่มีการจัดระบบในการออกเอกสารหรือหนังสือ

สำคัญต่าง ๆ และไม่มีการแจ้งหรือแสดงขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ ให้นิสิตรับทราบ จึงเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่นิสิต และทำให้นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน ไม่ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ซึ่งหน่วยทะเบียนฯ ควรต้องทำการปรับปรุงบริการด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังที่ กาญจนา ศรีภาพสินธุ์ (2533 : 427) กล่าวถึง ความหมายของการบริการวิชาการว่า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุน การศึกษาของนิสิตให้ก้าวหน้าให้ได้มากที่สุด และขณะเดียวกันก็เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียนให้เหลือน้อยที่สุด การบริการวิชาการสถาบันการศึกษาสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดบริการห้องสมุดการจัดบริการด้านโสตทัศนศึกษา

ส่วนในด้านบริการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นิสิตผู้ใช้บริการห้องสมุด ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน เห็นสอดคล้องกันว่าห้องสมุดควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์และวารสารอื่นๆ ไว้ให้บริการมากกว่านี้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วห้องสมุดทุกแห่ง จะมีหนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ไว้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ห้องสมุดคณะฯ ยังไม่มีการบอกรับหนังสือพิมพ์ไว้ให้บริการ และมีวารสารอื่น ๆ ที่มีใช้วารสาร วิชาการทางด้าน สถาปัตยกรรมศาสตร์ ไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้เป็นจำนวนน้อย ซึ่งบางครั้งนิสิตก็ต้องการศึกษาค้นคว้าความรู้ในสาขาวิชาอื่น ๆ หรืออ่านข่าวสาร บันทึกลง เพื่อเพิ่มเติมความรู้และผ่อนคลายบ้าง ดังนั้นจึงทำให้นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน เห็นว่าห้องสมุดคณะฯ ยังมีบริการด้านวารสาร หนังสือพิมพ์ที่ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ดังที่ พรทิพย์ วรกุล. (2543 : 78) กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากและถือเป็นหัวใจของการศึกษา ที่สนับสนุนการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคการบริโภคข้อมูลข่าวสารเน็ตเป็นส่วนสำคัญต่อระบบการศึกษาและความเป็นอยู่ของมนุษย์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้มนุษย์สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ดังนั้น ห้องสมุดที่เป็นกลไกในการตอบสนองด้านทรัพยากร สารสนเทศ ต้องมีหน้าที่ในการจัดหาระบบและวิธีการที่จะให้นักศึกษาและผู้สนใจในการเรียนรู้สามารถเลือกใช้ เลือกเรียนได้ตามความต้องการ (Learning on Demand) สนับสนุนการค้นคว้าด้วยตัวเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่นอกเหนือจาก ชั้นเรียน ทบทวนบทเรียน เรียนรู้ได้ไม่มีขอบเขตจำกัดตลอดเวลาและตลอดชีวิต

และในด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นิสิตผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน เห็นสอดคล้องกันว่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีคุณภาพสูงกว่่านี้ เพื่อให้สามารถรองรับโปรแกรมสำเร็จรูปที่สูงขึ้นได้ ดังที่มินิกิตเสนอแนะว่าต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตทุกคนที่มาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งในชั่วโมงเรียนและเมื่อเข้ามาใช้ทำงาน มักจะประสบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้ช้าหรือขัดข้อง นิสิตจึงทำงานได้ช้า ไม่สะดวกราบรื่น จึงทำให้นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนต่างกัน ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งคณะฯ ควรต้องดำเนินการเพื่อปรับปรุง เพื่อให้มีประสิทธิภาพดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544 : 37-43) กล่าวว่า งานสื่อวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ หมายถึง งานเกี่ยวกับบริการสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีคุณภาพมากขึ้น

ดังนั้น จากสภาพการให้บริการการศึกษาทั้ง ด้านงานทะเบียนและประมวลผล ด้านบริการห้องสมุด และด้านการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงทำให้นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ อภิวาท (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 5 ด้าน คือ ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการจัดตารางสอบและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนนิสิต และด้านการให้บริการและธุรการ ผลการวิจัย พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนิสิต ด้านการให้บริการและธุรการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านอื่นๆ นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่าง มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน และมีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษา และนักศึกษาที่มีรายรับต่างกัน มีทักษะต่อการจัดบริการการศึกษาในด้านด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด ด้านบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการพัฒนางานบริการการศึกษา เป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา จากการศึกษาพบว่านิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้คณะฯ ดำเนินการจัดบริการด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษาแก่นิสิตให้ดียิ่งขึ้น คณะฯ ควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ควรมีการติดป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการติดต่องานต่าง ๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ และข้อมูลข่าวสาร งานวิชาการ เช่น ตารางเรียน ปฏิทินการศึกษา โดยเผยแพร่ไว้ที่ป้ายประกาศอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการต่าง ๆ ที่ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. ด้านงานบริการห้องสมุด จากการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านบริการห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้คณะฯ ดำเนินการจัดบริการด้านบริการห้องสมุดแก่นิสิตให้ดียิ่งขึ้น คณะฯ ควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ควรพิจารณาการจัดเวลาเปิดบริการห้องสมุดแก่นิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทให้มีความเหมาะสม ควรมีการเพิ่มจำนวนหนังสือในทุกสาขาวิชาอย่างเพียงพอ และควรประชาสัมพันธ์วิธีการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จากการศึกษาพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นว่าการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้คณะฯ ดำเนินการจัดบริการด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่นิสิตให้ดียิ่งขึ้น คณะฯ ควรพิจารณาปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่นิสิตทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความเหมาะสม จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นิสิตตลอดเวลาทำการ จัดให้มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และ

อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบและพร้อมใช้งาน ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ ให้มีความทันสมัย และมีโปรแกรมที่ตรงกับความต้องการในการใช้งานของนิสิต ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดบรรยากาศของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้มีความสะดวกและน่าเข้าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการดำเนินการบริการและปัญหาในการให้บริการของแต่ละงานโดยเฉพาะ ทั้งหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยบริการห้องสมุด และหน่วยบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรค อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานบริการการศึกษาของคณะทุกด้าน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และได้มาซึ่งข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการจัดบริการการศึกษาต่อไป
3. ควรมีการศึกษาในด้านสภาพการบริหารงานและบริหารงบประมาณ ในส่วนของงานบริการการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน และปัญหาในการดำเนินงาน และความเพียงพอและความเหมาะสมของการใช้งบประมาณในการดำเนินงานบริการการศึกษาแต่ละงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชีโสภา. (2522). *การพัฒนาการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา.
- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). *การบริการการศึกษา*. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : http://www.ku.ac.th/student/edu_srv.html. 1 พ.ย. 2546.
- กาญจนา ศรีกาพลสินธุ์. (2533). *การบริหารกิจการนักเรียน เล่ม 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กานดา กรีทธิบุญ. (2541). *สภาพการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กึ่งทอง ศิริมงคล (2531). *พฤติกรรมการค้นหาและการใช้สารสนเทศในการเขียน
วิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ*.
พิมพ์ครั้งที่ 7. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). *คู่มือการปฏิบัติงานของ
บุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรม-
ศาสตร์.
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2547). *รายงานประจำปี 2547
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.
- จรรยาพร กุลอานวยชัย. (2538). *การศึกษาความพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์
ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จามรี สิงห์ทองอนันต์. (2540). *การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- จิรเดช สังขะวิณะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านอาหาร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.
- จิรภรณ์ ครประชุม. (ม.ป.ป.) "บทบาทและหน้าที่ของนักวิชาการศึกษา," *เอกสารวิจัยลำดับ
ที่ 185*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชุดิมนนท์ รัตนวิบูลย์. (2543). ปัญหาและความต้องการการให้บริการการศึกษาของ
บัณฑิตศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ถ่ายเอกสาร.

✓ ชูวงศ์ ฉายาบุตร. (2536). "การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุก
ของกรมการปกครอง," เทศาภิบาล 588. 30 (กรกฎาคม) : 11 – 14.

เชษฐพรรณ สีนาคิมสิริ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านอาหาร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

✓ ธีรเดช จงอารี. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะศึกษา-
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดิเรกฤทธิ์ ศรีสุวรรณ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุด
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

ตันข้าว พันครุฑ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านอาหาร คณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2539.

ทบวงมหาวิทยาลัย. (2535). การแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

_____. (2543). แนวคิดการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารจัดการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ:
ทบวงมหาวิทยาลัย.

_____. (2543). วิสัยทัศน์การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9
(พ.ศ. 2545 – 2549). กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผนอุดมศึกษา สำนักงาน
ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

✓ ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). การบริหารกิจการนิสิต : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

ธีระเดช ปลื้มใจ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านอาหาร คณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

นิตยา สอาดล้วน. (2545). สภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการงาน
วิชาการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปัญจวรรณ มณีโตน. (2543). สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานบริการการศึกษาระดับ
คณะ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

พรทิพย์ วารกุล. (2543, มิถุนายน). "ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา." *ข้อพระยอม* 12 (1) : 76-83.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
พิสิษฐ์ ว่องไววิริยะ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านอาหาร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

✓ เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

✓ ไพฑูรย์ กันสิงห์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2542). *การบริหารจัดการอุดมศึกษาหลักและแนวทางตามแนวปฏิรูป*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

รจนา ดีภา. (2541). *ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

รัชณี ศิริประภามาส. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พจนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุด คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

✓ วรรณิ ศิรินพกุล. (2544). *ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากบัณฑิตนิติศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา พ.ศ. 2540*. กรุงเทพฯ: งานนโยบายและแผน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันชัย ช่องดารากุล. (2538). *สถานภาพและความคาดหวังในการดำเนินงานของ ฝ่ายบริการการศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้*. สงขลา: ฝ่ายบริการการศึกษาสถาบันเทคโนโลยี วิทยาเขตภาคใต้.

✱ วันทนา ทับทิม. (2544). *ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ✓ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). *การพัฒนาการสอนทางการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- วิชเนย์ เชาร์ตำรงค์. (2535). *การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศรายุทธ ผลโพธิ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พงนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุด คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.
- สมใจ พิศณุวงษ์รักษ์. (2532). *ศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สมชาย อธิญอนันตชัย. (2541). *การจัดการบริการแนะแนวของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทัศนะของนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *รายงานเรื่องรูปแบบและการกิจอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา สกศ.
- สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2546). *สำนักทะเบียนและประมวลผล*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.Registrar.ku.ac.th/office/body/organization.html>. 1 พ.ย. 2546.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545 – 2549*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ✓ สำเนา ขจรศิลป์. (2537). *มติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- _____. (2539). *มติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1 : พื้นฐานและบริการนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุชาติ จันทรกุล. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, พงนา สมทรัพย์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุด คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อ 10 ตุลาคม 2546.

สุริยันต์ สุวรรณราช และจินตนา พรหมนิมิตร. (2531). *ความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อ
งานด้านบริการการศึกษาและการบริหารให้คำปรึกษาของคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสาวลักษณ์ อภิวัต. (2541). *การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ
ประสานมิตร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

หทัยภรณ์ แจ่มจันทร์ และสุวรรณี ภาคย์วิวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มี
ต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริการการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Cronbach, Lee J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York:
Harper.

Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*.
5th ed. Tokyo: McGraw – Hill.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw – Hill.

Holland, Bobby T. (1972) "Student Personnel Administration Services Provide by State
Agencies for Community Colleges," *Dissertation Abstracts*. 32 : 6155-A May.

Hopke, William F. (1968). *Dictionary of Personnel and Guidance Terms*. Chicago:
J.C. Ferguson.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ และโปรดตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน พร้อมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

นางสาวพจนา สมทรัพย์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ (3 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือเติมข้อความ ลงในช่องที่เว้นไว้ให้

1. ระดับการศึกษา ☐ ระดับปริญญาตรี
☐ บัณฑิตศึกษา
2. สาขาวิชา ☐ สถาปัตยกรรมศาสตร์
☐ ภูมิสถาปัตยกรรม
☐ การวางผังเมืองและสภาพแวดล้อม

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

คะแนนเฉลี่ยสะสมของ ภาคปลาย ปีการศึกษา 2546)

โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3 ด้าน (57 ข้อ) คือ ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว ความหมายของค่าน้ำหนักคะแนน มีดังนี้

- | | | |
|---------|---------|---|
| คะแนน 5 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมากที่สุด |
| คะแนน 4 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับมาก |
| คะแนน 3 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับปานกลาง |
| คะแนน 2 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อย |
| คะแนน 1 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ของคณะ
สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านงานทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด และด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

การให้บริการการศึกษา	ระดับความถี่เห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา					
1. หน่วยทะเบียนคณะฯ มีสถานที่ตั้งเพื่อให้บริการที่ สามารถติดต่อได้อย่างสะดวก.					
2. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ					
3. มีการติดป้ายสัญลักษณ์ แสดงขั้นตอนการติดต่อ งานต่าง ๆ ชัดเจน.					
4. การจัดปฐมนิเทศนิสิตใหม่ มีความเหมาะสม					
5. การแจ้งข้อมูลรายวิชาที่จะเปิดสอนและตารางเรียน ของภาคการศึกษาใหม่ มีความรวดเร็ว ทันตาม กำหนดการลงทะเบียนเรียน.					
6. มีการจัดทำตารางการใช้ห้องเรียน ติดหน้าห้องทุกห้อง					
7. การกำหนดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนิสิต					
8. การจัดตารางสอบมีความเหมาะสม.....					
9. การกำหนดห้องสอบมีความเหมาะสม.....					
10. นิสิตได้รับความสะดวกในการสอบถามและตรวจ - สอบผลการเรียน.					
11. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน อย่างต่อเนื่อง.					
12. การดำเนินการในการให้นิสิตประเมินการสอนของ อาจารย์ มีความเหมาะสม					
13. นิสิตได้รับข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาของนิสิต จากหน่วยทะเบียนคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ					
14. นิสิตได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการ - ศึกษา จากหน่วยทะเบียนคณะฯอย่างสม่ำเสมอ					
15. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานวิชาการ เช่น ตารางเรียน ปฏิทินการศึกษา ไว้ที่ป้ายประกาศ อย่างชัดเจน.					

การให้บริการการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
16. การออกหนังสือราชการและเอกสารสำคัญมี ประสิทธิภาพ สมบูรณ์ถูกต้อง.					
17. นิสิตได้รับการบริการที่รวดเร็วในการติดต่อ เช่น การขอหนังสือสำคัญ คำร้องต่าง ๆ ฯลฯ					
18. หน่วยงานทะเบียนฯ มีการจัดทำทะเบียนประวัติ นิสิตและศิษย์เก่าที่สมบูรณ์					
19. เจ้าหน้าที่ของงานทะเบียนฯ มีความสามารถในการ สื่อสาร และตอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนและ เข้าใจได้ง่าย.					
20. เจ้าหน้าที่หน่วยงานทะเบียนฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ.					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.

.....

.....

.....

.....

การให้บริการการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านบริการห้องสมุด					
1. มีการแจ้งระเบียบการใช้ห้องสมุดไว้อย่างชัดเจน. ...	...				
2. ช่วงเวลาในการเปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม	...				
3. มีระบบการให้บริการยืม-คืนและสืบค้นที่ทันสมัย. ...	...				
4. ห้ค สมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชา สถาปัตยกรรมศาสตร์อย่างเพียงพอ.	...				
5. มีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดรับผิดชอบปฏิบัติงานตลอด เวลาทำการ	...				
6. ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชา ภูมิสถาปัตยกรรมอย่างเพียงพอ.	...				
7. ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาการวาง ผังเมืองและสภาพแวดล้อมอย่างเพียงพอ.	...				

การให้บริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือในสาขาวิชาเทคโนโลยีทางอาคารอย่างเพียงพอ.....					
9. การจัดหนังสือบนชั้นเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา ..					
10. มีสื่อทัศนวัสดุ เช่น แผนที่ ซีดีรอม และวีดิทัศน์ให้บริการอย่างเพียงพอ					
11. มีวารสาร และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ					
12. ช่วงเวลาในการยืมแต่ละครั้งมีความเหมาะสม					
14. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นในห้องสมุดมีประสิทธิภาพ.....					
15. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการสืบค้นเพียงพอ กับความต้องการของนิสิต.....					
16. โต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่านเพียงพอกับความต้องการของนิสิต.....					
17. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ.....					
18. สถานที่ตั้งของห้องสมุด สะดวกต่อการเข้าใช้บริการของนิสิต.....					
19. ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้าและอ่านหนังสือ.....					
20. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าเป็นอย่างดี.....					
21. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดมีความถูกต้องรวดเร็ว.....					
22. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

การให้บริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วยเลย
ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
1. เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความรู้ความชำนาญในงานคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี.					
2. เวลาเปิดให้บริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม.					
3. มีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ					
4. มีการแจ้งระเบียบการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ไว้อย่างชัดเจน.					
5. มีการจัดระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ เช่น มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการ					
6. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับความต้องการใช้งานของนิสิต.					
7. มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องครบตามความต้องการ ในการใช้งานของนิสิต.					
8. คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีโปรแกรมตรงกับความต้องการ ในการใช้งานของนิสิต.					
9. มีการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสโตน - วัสดุเป็นอย่างดี.					
10. มีการให้บริการติดตั้งอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี.					
11. มีการบันทึกประวัติทัศนการณ์การเรียนการสอนและการบรรยายพิเศษที่สำคัญ.					
12. อัตราค่าบริการพิมพ์งานมีความเหมาะสม.					
13. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบริการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ.					
14. สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความสะดวกสำหรับนิสิตเข้าใช้บริการ.					
15. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีบรรยากาศที่เหมาะสมในการใช้บริการของนิสิต.					
16. นิสิตได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี.					
17. เจ้าหน้าที่ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ.					

ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข
จดหมายขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพจนา สมทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนารงค์ และ อาจารย์ราชันย์ บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน และ อาจารย์เยาว์อุไร สุธิรนาถ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวพจนา สมทรัพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5790113 ต่อ 4051

มือถือ 01-6206929



15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพจนา สมทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์รัชชัย บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำ ปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ศาสตราจารย์ประดิษฐ์ พงศ์ทองคำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ แบบสอบถามให้ นางสาวพจนา สมทรัพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5790113 ต่อ 4051

มือถือ 01-6206929

ที่ คณ 0519.12 / 2546



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวพจนา สมทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนางรงค์ และ อาจารย์รัชชัย บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวพจนา สมทรัพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5790113 ต่อ 4051

มือถือ 01-6206929



บันทึกข้อความ

95

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศบ 0519.12/ 7414

วันที่ 15 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพจนา สมทรัพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนารงค์ และ อาจารย์ราชนัย บุญธิมา เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวพจนา สมทรัพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์
หัวหน้าสาขาวิชาการอุดมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พาสินี สุนากร
คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร.เยาว์อุไร สุทินนถ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพการศึกษา
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. ศาสตราจารย์ประดิษฐ์ พงศ์ทองคำ
รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. นางสาว นีรนุช ภาชนะทิพย์
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97
2. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม “ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” เป็นรายข้อ

ข้อที่	ด้านงานทะเบียนและประมวลผล การศึกษา	ข้อที่	ด้านงานบริการห้องสมุด
1	2.81	1	3.63
2	2.58	2	2.91
3	4.78	3	2.83
4	3.00	4	3.12
5	3.42	5	3.66
6	3.00	6	4.97
7	2.26	7	3.92
8	5.15	8	4.43
9	5.61	9	6.48
10	5.25	10	7.48
11	8.66	11	5.02
12	2.75	12	4.58
13	3.60	13	3.82
14	4.58	14	3.55
15	2.03	15	3.27
16	2.96	16	3.60
17	5.51	17	3.10
18	3.38	18	6.17
19	4.27	19	4.43
20	2.83	20	4.00
		21	3.98
		22	2.97

ข้อที่	ด้านงานบริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์
1	4.03
2	4.58
3	3.78
4	3.21
5	2.05
6	7.51
7	4.92
8	7.00
9	3.42
10	3.90
11	4.28
12	4.58
13	6.49
14	2.62
15	3.42
16	4.25
17	3.67

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	พจนา สมทรัพย์
วันเดือนปีเกิด	28 มกราคม 2520
สถานที่เกิด	อ.วัดสิงห์ จ.ชัยนาท
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	26/655 หมู่บ้านวรากล รังสิต คลอง 3 หมู่ 10 ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชัยนาทพิทยาคม จ.ชัยนาท
พ.ศ. 2542	ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2548	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร