



งานวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุน
ทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดย

นางณัฐทลิกา กาลมิตร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
สำนักงานเลขานุการ
สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ณัฐทลิกา กาลมิตร 2563: ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 78 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การจัดการเรียนตารางสอน การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563 จำนวน 3,954 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เป็นแบบปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 662 คน และชั้นปีที่ศึกษาคือ ปีที่ 1 มากที่สุด โดยสำหรับความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้ 1) ด้านการจัดการเรียนตารางสอน นิสิตมีความพึงพอใจในการประกาศให้นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนจำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิตมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ นิสิตมีความพึงพอใจในอุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนมีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน นิสิตมีความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4) ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน นิสิตมีความพึงพอใจในการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 5) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำเร็จได้ด้วยความเห็นชอบและการส่งเสริมสนับสนุนของผู้อำนวยการสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ดร.นรินทร์ ภาชนะทิพย์) ที่เห็นความสำคัญและอนุมัติให้ดำเนินการงานวิจัยฉบับนี้ และให้กำลังใจแก่ผู้ทำวิจัยอย่างดียิ่ง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณปฐมมาตี กุลวัฒน์ไพศาล ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือและแนะนำการประมวลผลการวิจัยด้วยหลักการทางสถิติอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร. ธนโชติ บุญวรโชติ รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร กิจปรีชาวนิช และ ดร.นรินทร์ ภาชนะทิพย์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ ดร.จิตติ นิมิตรานนท์ รองผู้อำนวยการสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำและช่วยประสานงานกับส่วนงานที่ดูแลด้านการจัดหาและพัฒนาห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และผู้อำนวยการกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ในการอำนวยความสะดวกของการแจกและเก็บแบบสอบถาม และหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายบริการการเรียนการสอนที่ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ยังมิได้กล่าวนามในการให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษาในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ที่สร้างผลงานทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ในการอ้างอิงในครั้งนี้

ณัฐทลิกา กาลมิตร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญแผนภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	3
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	4
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ	14
โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักบริหารการศึกษา	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากร	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	43
ผลการวิจัย	43
ข้อวิจารณ์	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิจัย	52
ข้อเสนอแนะ	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	58
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก เอกสารการขออนุมัติหลักการการวิจัยเอกสารขอความอนุเคราะห์ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถามการวิจัย และเอกสารรายงานผลงานวิจัย	63
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	71
ภาคผนวก ค รายงานผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย	76
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนห้องเรียนของอาคารเรียนศูนย์เรียนรวม 1-4 จำแนกตามอาคารและความจุของห้อง	30
2	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
3	ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน	44
4	ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและสื่อทัศนูปกรณ์	44
5	ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน	45
6	ความพึงพอใจของนิสิต ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน	46
7	ความพึงพอใจของนิสิต ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก	46
8	ความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตทั้งห้าด้าน	47
9	ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	48

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow	10
2	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	23
3	โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริหารการศึกษา	29

ลิขสิทธิ์ของสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 1

ความสำคัญของปัญหา

พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ซึ่งการบริหารและการจัดการของแต่ละสถาบันการศึกษา คือ การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือยอมรับและบรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2541: 18-21) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นับเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอน การส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง และเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีนิสิตรวมทุกวิทยาเขตมากกว่า 67,000 คน ทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีการเปลี่ยนชื่อ จาก สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็น สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการประชุม ครั้งที่ 8/2562 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2562 และปรับโครงสร้างองค์กร ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป โดยแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 1 สำนักงาน และ 7 ฝ่าย (สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายรับสมัครและพัฒนารับเข้าศึกษา ฝ่ายทะเบียนและบริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ฝ่ายบริการการเรียนการสอน ฝ่ายมาตรฐานการศึกษา ฝ่ายส่งเสริมการศึกษาและเทคโนโลยี ฝ่ายการศึกษานานาชาติ และฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งสำนักงานเลขานุการ ดูแลรับผิดชอบงานบริหารและธุรการ และงานแผน การคลัง และพัสดุ มีหน้าที่ในการจัดการงานบริหารทั่วไป ธุรการ สารบรรณ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการดูแลรับผิดชอบ ให้บริการอาคารสถานที่ และยานพาหนะ และการกำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กร และบริหารงบประมาณตามนโยบาย การกำหนดแผนประกันคุณภาพ และการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการด้านการเงิน บัญชี และการบริหารจัดการด้านพัสดุ รวมทั้งงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้แก่ การปรับปรุงและพัฒนาห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้การสนับสนุนการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำตารางเรียนตารางสอน การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน และปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการรับสมัครให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มุ่งให้หน่วยงานพัฒนาระบบการบริหารและระบบการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ระดับปริญญาตรี ดังนี้

1. การจัดทำตารางเรียนตารางสอน
2. การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
3. การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน
4. จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน
5. ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563 จำนวน 3,954 คน

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น หรือสิ่งที่จะทำให้นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องเรียนส่วนกลาง และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิสิต หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขนที่ศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563

การบริการห้องเรียนส่วนกลาง หมายถึง การจัดทำตารางเรียนตารางสอน การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน และปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความความคิดเห็นและความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.2 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
 - 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการบริการ
 - 2.3 คุณภาพของการบริการ
 - 2.4 หลักการให้บริการที่ดี
 - 2.5 ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 2.6 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 2.7 การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริการ
3. ภารกิจของสำนักบริหารการศึกษ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำว่า ความคิดเห็น (opinion) มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล (2540, 33) กล่าวว่า ความคิดเห็น (opinion) กับทัศนคติ (attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติจะหมายถึงความพยายามที่จะทำ ซึ่งเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติ มักจะหมายถึงความคิดเห็นด้วย

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือ การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่น

สุกัญญา ไชยชาญ (2543) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การสรุป การลงมติ หรือการ แสดงออกด้วยความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ โดยอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

ความคิดเห็น ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

สรุป ความคิดเห็น คือ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือทางความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งนำไปสู่การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมขณะนั้น อาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ผ่านทางคำพูด การเขียน หรือเครื่องหมายสัญลักษณ์

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า satisfaction ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

พวงทอง ตั้งชิติกุล (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุข สมหวังของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

โกศล น้อย่าง (2543: 11) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น รู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กึ่งทอง เลิศอมรชัย (2545: 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆ และประสบการณ์นั้น เป็นไปตามคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

Shally (1975 อ้างใน ศิริวรรณ ภิญโญภาณุวัฒน์, 2547: 5) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้ความรู้สึกพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร สิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบ ความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าที่ต้องการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

Vroom (1964 อ้างใน จำลอง ศิริพิชญ์ตระกูล, 2547: 6) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ว่าความรู้สึกหรือทศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ส่วนความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้คือ (กรนิภา หลีกกุล, 2544: 12-13)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงาน มากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย

1.2 ความก้าวหน้า (promotion) ในเรื่องความก้าวหน้า โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานมากที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954 อ้างใน (กรนิภา หลีกกุล, 2544: 14-16) ได้ให้

ทัศนคติว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องทำให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Maslow (1993 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2548: 75-77) ได้อธิบายความต้องการของคน โดยเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อน ความต้องการ ปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ก็เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน, อากาศ) เงินเดือน พื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (safety and security needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง (ในจำนวน หรือ ปริมาณหนึ่ง) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และ ปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ใน องค์กรเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจาก การ ทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน (Job security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มี ผลต่อคนงาน

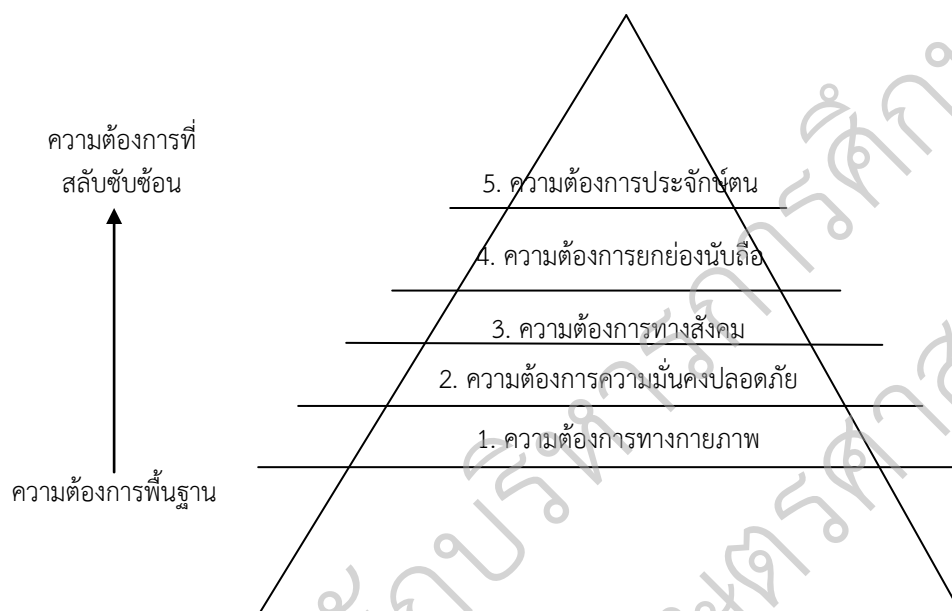
3. ความต้องการด้านสังคม (social needs belongingness and love needs) เมื่อคน รู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กรหรือสังคม เป็นความต้องการที่ จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และ เน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านสังคมได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็น ต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (self-esteem needs, ego, status) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนอง แล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ และต้องการได้รับการยก ย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความ ต้องการในขั้นนี้ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5. ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (self-actualization) เป็นความ ต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะ บรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะ เป็น ความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใด และทำสิ่งใดได้ดีที่สุด และได้ทำในสิ่งดังกล่าว ความ ต้องการขั้นนี้ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้ บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านนี้อาจได้โดยการจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากขั้นที่ 1 ไปสู่ ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มีขั้นข้ามขั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดง พฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการ ตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การจะกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความ

จำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใด ลำดับชั้นของแรงจูงใจของ Maslow สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow
ที่มา: Maslow (1993 อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2548: 77)

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

Alderfer (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 52) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG: Existence-Relatedness-growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs: E) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow แต่แตกต่างกันที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (satisfaction-progression process) อาจทำให้เกิดอึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า frustration regression process

Alderfer เห็นว่า ความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขา นำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของ Maslow มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ออกผลตามความต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจแบบ content ที่ได้รับความนิยมแพร่หลาย ทฤษฎีที่สองจะเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับลำดับความต้องการของ Maslow ที่ได้รับการพัฒนามาจาก Herzberg ทฤษฎีนี้เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีปัจจัยสุขอนามัย-ปัจจัยตัวกระตุ้น ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้บริหารในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2547: 139-140) ได้ดำเนินการกับนักวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ผลจากการวิจัยได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยของการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่ 2 อย่าง คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ (satisfiers) และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfies) การวิจัยของ Herzberg ได้ก่อให้เกิดข้อสรุปที่สำคัญ 2 อย่าง คือ

1. จะมีกลุ่มของเงื่อนไขที่เกี่ยวพันกับงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ ถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้ไม่มีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้มีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นสิ่งจูงใจพนักงาน เงื่อนไขเหล่านี้เรียกว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจหรือปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงานปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 ความมั่นคงของงาน
- 1.2 เงินเดือน
- 1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.4 สถานภาพ

- 1.5 นโยบายของบริษัท
- 1.6 การบังคับบัญชา
- 1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

1.8 สวัสดิการ

2. จะมีกลุ่มของเงื่อนไขที่เกี่ยวพันงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าหากว่าเงื่อนไขเหล่านี้มีอยู่ เงื่อนไขเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เงื่อนไขเหล่านี้จะเกี่ยวพันกับเนื้อหาของงาน และเราเรียกว่สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ เงื่อนไขเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จ
- 2.2 การยกย่อง
- 2.3 ลักษณะของงาน
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า
- 2.6 ความเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล

Herzberg ได้ลดระดับความต้องการของ Maslow ให้อย่างเป็นระดับที่แตกต่างกันเพียงสองระดับในการวิเคราะห์ ปัจจัยสุขอนามัยหรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจจะเหมือนกับความต้องการระดับต่ำของ Maslow สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ช่วยในการลดความไม่พอใจ แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพอใจในแง่ของการจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัยในสถานที่ทำงานจะเป็นรากฐานที่จำเป็นสำหรับปัจจัยตัวกระตุ้น เพราะว่าสิ่งเหล่านี้จะนำแรงจูงใจให้ไปสู่ “จุดศูนย์” โดยการป้องกันพฤติกรรมในทางลบหรือพฤติกรรมที่ให้ผลร้าย โดยตัวของตัวเองแล้ว ปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดีเลย

ตัวจูงใจหรือสิ่งทำให้เกิดความพอใจจะเหมือนกับความต้องการระดับสูงของ Maslow สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยทางด้านเนื้อหาของงานที่กระตุ้นบุคคลให้ปฏิบัติงาน ตามทัศนะของ Herzberg งานที่มีความท้าทาย การยกย่องในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ดี และโอกาสของความก้าวหน้า ความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคลเท่านั้นที่จะก่อให้เกิดสถานการณ์ทางการจูงใจพฤติกรรม

เมื่อเราพิจารณาถึงคนงานที่ทำการผลิตแบบแนวประกอบในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ โรงงานเหล่านี้จะประสบกับปัญหาทางการจูงใจคนงานเป็นอย่างมาก ที่เบ้าสาเหตุทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางลบ เช่น การออกจากงาน การขาดงาน การร้องทุกข์อยู่ในระดับสูง และประสิทธิภาพในการผลิตต่ำ ในการตอบสนองต่อปัญหาเหล่านี้หน่วยธุรกิจเป็นจำนวนมากได้มีปฏิกิริยาโดยการเพิ่มสวัสดิการ ค่าจ้าง และความมั่นคงให้กับคนงาน แต่ปัญหาของการจูงใจก็ยังคงมีอยู่

ตามทฤษฎีของ Herzberg ปฏิกริยาทางด้านการบริหารเหล่านี้จะให้ความสำคัญกับปัจจัยสุขอนามัยที่อยู่ล้อมรอบงานที่ก่อให้เกิดการนำบุคคลเข้าไปสู่ “จุดศูนย์” ของการจูงใจในทางทฤษฎีเท่านั้น ทฤษฎีสองปัจจัยชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงการจูงใจจะเกิดในกรณีที่การทำงานทางด้านการบริหารจะต้องรวมจุดสนใจอยู่ที่ไม่เพียงแต่ปัจจัยที่อยู่รอบงานเท่านั้น แต่จะต้องอยู่ที่ลักษณะของงานด้วย สิ่งเหล่านี้อาจจะกระทำโดยการกำจัดความเบื่อหน่ายและความซ้ำซากของงานทำการพัฒนางานใหม่ให้มีความท้าทาย การเพิ่มโอกาสของความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล

สรุป ปัจจัยค่าจูงเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

Gibson *et al.* (1997: 128 อ้างใน สนั่นท์ ตามถิ่นไทย, 2547: 12) ได้แบ่งทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (content theory of motivation) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกายหรือความต้องการทางจิตใจ โดยนักทฤษฎีในกลุ่มนี้เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรม หรือกล่าวได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้รับความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ ค่านิยมทัศนคติ ตลอดจนความเชื่อและความไม่แน่นอนของความต้องการของมนุษย์
2. กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ (process theory of motivation) ทฤษฎีกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ในการที่มนุษย์ทำอย่างไรจึงจะได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ นักทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์จะต้องตัดสินใจผ่านทางกระบวนการความคิดในการแสดงพฤติกรรมออกมา

ตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและลบ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการ และประสบการณ์ที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งสิ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

“การบริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2543: 13-14) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการให้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เทียนชัย ไชยเศรษฐ (2550) ได้ให้ความหมายของงานบริการ คือ การกระทำที่เกิดขึ้น และส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที โดยผู้รับบริการต้องสัมผัส และใช้บริการนั้นๆ ในเวลาเดียวกัน ซึ่งต่างจากการผลิตสินค้าที่ผลิตแล้วยังมีเวลาตรวจสอบ คัดแยกชิ้นที่ไม่ดีออก หรือปรับปรุงชิ้นที่ไม่ดีให้กับดี คุณภาพการบริการจึงต้องวัดกันที่ความประทับใจของลูกค้าหลังจากลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการของเราแล้ว ความประทับใจของลูกค้ามีทั้งบวก อยากมาใช้บริการอีก กับความประทับใจเป็นลบ นอกจากไม่ยอมมาใช้บริการอีกแล้ว ยังโทษแนะนำบอกกล่าวเขาไปทั่ว แม้เราจะปรับปรุงแก้ไขไปแล้วบางทีเขาก็ยังพูดถึงอย่างติดลบต่อไปอีกนาน

สรุป การบริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จเรียบร้อย โดยเร็ว สร้างประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงใจให้ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าและผลิตภัณฑ์ทั่วไป การบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด ลักษณะของการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-7) ได้กล่าวถึงการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง ในขณะที่ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป
2. รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนด
3. กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด ก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ พ้นสภาพเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย มีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดบริการและเป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

คุณภาพของการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539: 10-12) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากร จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่จำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทนี้ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเงินทางบัญชี กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สมิต สัชฌกร (2543: 14-15, 37-38) การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้านได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางไม่ดี

คุณภาพของงานบริการ คือ การปลูกฝังอุดมการณ์แห่งคุณภาพขึ้นในจิตใจของตนเอง มีความเชื่อมั่นสูงสุดที่จะยึดถือในคุณภาพของงานบริการและพยายามจะบรรลุถึงคุณภาพของบริการที่เป็นเลิศให้จงได้ และปฏิบัติตน ดังนี้

1. มีบทบาทในการทำให้บริการมีคุณภาพดี เป็นที่พอใจ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ
2. สนับสนุนให้ฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญในการสนองความพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการเสนอความคิดริเริ่มแก่ฝ่ายบริหาร
3. จะต้องวางแผนงานให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับคุณภาพ และมาตรฐาน ของงานบริการ คอยแก้ข้อสงสัยที่อาจจะเกิดขึ้นในใจของผู้ใช้บริการให้หมดไป

4. วางแผนงานให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพที่ดีเยี่ยม คอยสอดส่องดูแลผู้ปฏิบัติงาน ยกมาตรฐานของบริการให้ผู้ใช้บริการมีความสุขและความพอใจที่ได้รับความเอาใจใส่
5. ไม่เพิกเฉยละเลยคำร้องเรียน แต่จะต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาใน ด้านบริการ
6. พบปะกับผู้มาใช้บริการทุกครั้งด้วยความประทับใจที่ดี
7. รักษาสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการให้ดีและมั่นคง ให้บริการที่เสมอต้นเสมอปลาย
8. ไม่รับปากสัญญากับผู้ใช้บริการในสิ่งที่ทำไม่ได้ หรือผิดกฎขององค์กร
9. มีกิริยาเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการตอบข้อซักถามและการให้ข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการ
10. จัดประชุมภายในหน่วยงานเพื่อหาทางส่งเสริมการจัดบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้น ด้วยการสำรวจ และรับฟังความเห็นของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการ ก็ความคาดหวังจากบริการต่างกัน เมื่อก้าวถึงบริการของหน่วยราชการแต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ แตกต่างกันไปทั้งตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของ ผู้รับบริการต่อนั้น ว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำ เพียงใด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106-107) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อได้แก่

1. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (tangibles)

สิ่งที่สัมผัสได้ได้แก่ อาคารของธุรกิจ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่มีสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อม ภายนอก (physical-evidence) สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่

จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟท์กับลิ้อบปีจะต้องไม่ไกลเกินไป บันไดที่สวยงาม แต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคาร ต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (responsiveness)

ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (assurance)

เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรม ในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001:2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (empathy)

องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

หลักการให้บริการที่ดี

Prasurman (1985 อ้างใน รุ่งทิวา มาลัยรัตน์, 2546: 18) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของพนักงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. มีความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

Verma (n.d. อ้างใน บังอร ปรัชญกุล, 2547: 9-10) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการมีความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สรุป การให้บริการเป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวม โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงต่อเวลาอย่างต่อเนื่อง ความสามารถการให้บริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ

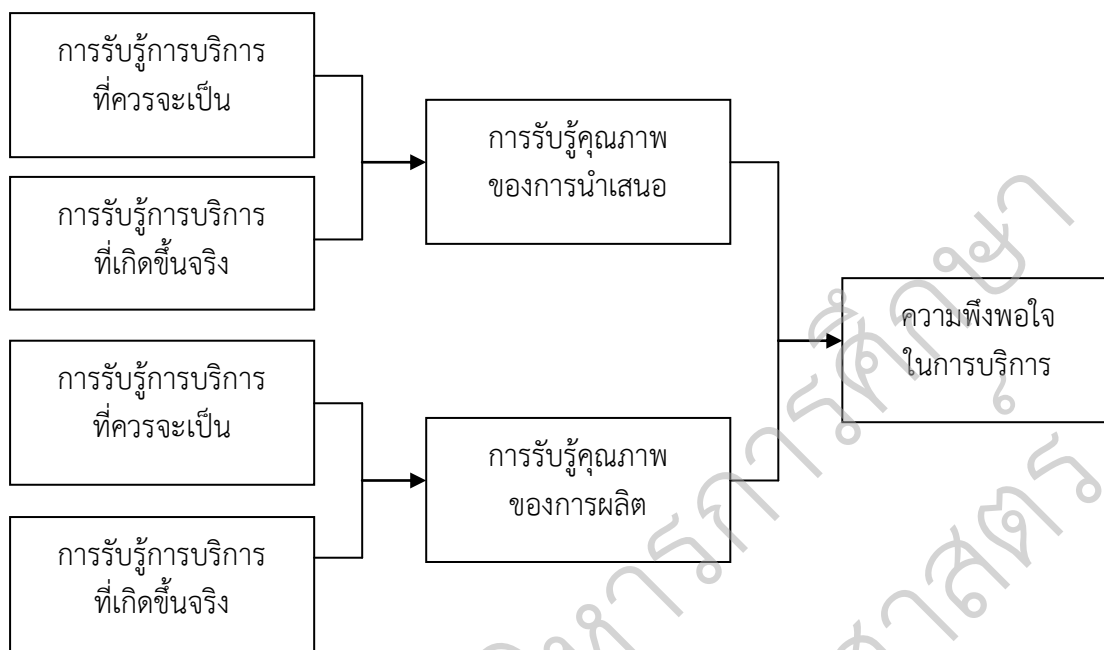
ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ และคณะ (2543) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริหารที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรียิตของการบริการที่แท้จริง ซึ่งสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2543)

การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริการ

สถาบันการศึกษาเป็นองค์การอีกประเภทหนึ่งที่ต้องเอาวิธีการประชาสัมพันธ์มาใช้ เช่นเดียวกับองค์การประเภทอื่น เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นแหล่งประสาทรวิชาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนผู้สอน ฉะนั้น การที่สถาบันการศึกษาจะใช้วิธีการโฆษณาเพื่อขายสินค้าเช่นเดียวกับกิจการธุรกิจย่อมเป็นการไม่สมควร เพราะสถาบันการศึกษาเป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งมีลักษณะที่ไม่เหมือนกับองค์การธุรกิจที่ขายสินค้าและบริการ (ลักษณะ สตะเวทิน, 2540: 281)

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

ชม ภูมิภาค (2516 อ้างใน ลักษณะ สตะเวทิน, 2540: 282) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. ในสังคมประชาธิปไตย รัฐมีข้อผูกพันที่จะต้องแจ้งกิจการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปให้ประชาชนทราบ สถาบันการศึกษานับเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเผยแพร่กิจการต่าง ๆ ที่สถาบันได้กระทำลงไปให้ประชาชนทราบ

2. กิจการใด ๆ ของสถาบันจะสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเข้าใจ ความมั่นใจที่ประชาชนให้แก่สถาบันการศึกษา

3. การศึกษาที่ผู้เรียนจะได้รับ หากจะให้ดีที่สุดนั้นย่อมต้องการความร่วมมือระหว่างสังคมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้เรียน สถาบันการศึกษาเป็นเพียงส่วนหนึ่งจะช่วยให้การศึกษา

4. ด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีเท่านั้น ที่จะเอาชนะอิทธิพลของกลุ่มที่มุ่งแต่ผลประโยชน์ของตนเอง

นอกจากนั้น อรุณ งามติ (ม.ป.ป. อ่างใน บุญเกื้อ ควรหาเวช, 2542: 22) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ต้องมีการบอกกล่าวเผยแพร่ อธิบายให้เข้าใจ และมีวิธีการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดี

2. เพื่อป้องกันและแก้ความเข้าใจผิด ต้องหมั่นตรวจดูไม่ให้มีข้อบกพร่องภายใน ไม่ทำอะไรคลุมเครือชวนให้สงสัยสำรวจสาเหตุแห่งความเข้าใจผิดแล้วดำเนินการแก้ความเข้าใจผิดนั้นทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้

3. เพื่อส่งเสริมและรักษาชื่อเสียง

4. เพื่อให้เกิดศรัทธาเชื่อถือตลอดไป ต้องยึดหลักความจริง

5. เพื่อให้เกิดความร่วมมือทั่วไป ต้องระวังกเรื่องผลประโยชน์ของทุกฝ่าย

6. เพื่อให้ประชาชนทราบวัตถุประสงค์ของเรา และเราจะได้ทราบความต้องการหรือความเห็นของประชาชนด้วย ต้องมีการติดต่อสื่อสารไปมาทั้งสองทาง

สรุป งานประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษาเป็นการมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดีและเผยแพร่เกียรติคุณในกลุ่มประชาชนให้เป็นที่รู้จัก มีความรู้ความเข้าใจ และให้การสนับสนุน กิจการของสถาบัน

สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

สื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนทั้งภายในและภายนอกสถาบันการศึกษา นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งนอกจากกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันได้จัดทำขึ้น สื่อเหล่านี้ได้แก่ (ลักษณะ สตะเวทิน, 2540: 285)

1. บอร์ดสำหรับติดประกาศ ข่าวสาร ภาพข่าว กิจกรรมต่างๆ
2. การจัดนิทรรศการ
3. การใช้จดหมายติดต่อ
4. การจัดทัศนศึกษา
5. การจัดทำข่าวสารภายใน
6. การประกวดหรือการแข่งขัน
7. การใช้สื่อมวลชนเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร

สรุป สถาบันการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเอาวิธีการและการดำเนินนโยบาย การประชาสัมพันธ์เข้ามาใช้ และต้องกระทำอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และช่วยกันรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของสถาบันให้เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ ศรัทธา และมีความจงรักภักดีใน สถาบันของตน ในขณะเดียวกันประชาชนภายนอกก็มีความเข้าใจในนโยบาย วัตถุประสงค์ เจตนารมณ์ และการกระทำขององค์การ ให้ความร่วมมือและสนับสนุน เพราะสถาบันการศึกษานั้น นับได้ว่าเป็นสถาบันที่จะต้องคงอยู่ เพื่อปลูกฝังเยาวชนของชาติให้เป็นทรัพยากรที่ดีของสังคม อันจะ นำมาซึ่งความเจริญรุ่งเรืองของประเทศชาติ เป็นที่ยอมรับของนานาชาติประเทศตลอดไป

หลักทั่วไปในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ทุกคนสามารถทำการประชาสัมพันธ์ได้ แต่ถ้าจะให้ได้ดีต้องยึดถือหลักการดังต่อไปนี้ (วิจิตร อวาทกุล, 2541: 192-193)

1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์บนพื้นฐานของความถูกต้องทำนองคลองธรรม ยุติธรรม ไม่เอาเปรียบกัน และจริงใจด้วยกันทุกฝ่าย ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชน อย่่าโกหก หลอกหลวง หลอก ล่อ ปลอมปน น้อฉล ฯลฯ
2. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อความสมัคปรมาสามัคคี ราบรื่น รักใคร่ ร่วมมือร่วมใจ ประสานสัมพันธ์กันของบุคลากรและมีประชาชนส่วนใหญ่เป็นเป้าหมาย
3. ประชาสัมพันธ์ด้วยความสุภาพ รสนิยมดี ไม่หยาบคาบ ไม่ยกตนข่มท่านหรือทับถม ผู้อื่น หรือให้ร้ายป้ายสี หรือด้วยกลโกง
4. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สื่อสารได้ดี อย่่าใช้สถิติ หรือตัวเลขที่ละเอียด ควรใช้ภาพและ แผนภูมิช่วยประกอบการอธิบาย ให้เข้าใจง่ายได้ง่าย น่าสนใจ
5. อย่่าประชาสัมพันธ์ครั้งละหลายเรื่อง หลายแนวความคิด จะเกิดความสับสน ควรเสนอ เรื่องเดียว ความคิดเดียว (Single Idea) ในแต่ละช่วง แต่ละตอน แต่ละครั้ง

6. เลือกข่าวสารที่จะเผยแพร่ส่งให้ตรงกลุ่มชนเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม เฉพาะระดับที่ต้องการ

โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักบริหารการศึกษา

สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ชื่อเดิมว่า สำนักทะเบียนและประมวลผล โดยในปี 2562 สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการประชุม ครั้งที่ 8/2562 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2562 มีมติเห็นชอบให้เปลี่ยนชื่อจาก “สำนักทะเบียนและประมวลผล” เป็น “สำนักบริหารการศึกษา” และปรับโครงสร้างองค์กร ตั้งแต่วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป โดยแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 1 สำนักงาน และ 7 ฝ่าย (สำนักบริหารการศึกษา, 2562) ประกอบด้วย

สำนักงานเลขานุการ ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานบริหารและธุรการ มีหน้าที่ในการจัดการงานบริหารทั่วไป ธุรการ สารบรรณ การบริหารทรัพยากร บุคคล และการดูแลรับผิดชอบ และให้บริการอาคารสถานที่ และยานพาหนะ

2) งานแผน การคลังและพัสดุ มีหน้าที่ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กร และบริหารงบประมาณตามนโยบาย การกำหนดแผนประกันคุณภาพ และการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการด้านการเงิน บัญชี และการบริหารจัดการด้านพัสดุ

ฝ่ายรับสมัครและพัฒนารับเข้าศึกษา ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานรับสมัครและคัดเลือก มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนกลั่นกรองการรับเข้าศึกษา การรับสมัคร และสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา การออกรหัสประจำตัวนิสิต การจัดทำบัตรประจำตัวนิสิตใหม่ การรายงานผลการรับเข้าต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2) งานพัฒนารับเข้าศึกษา มีหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์ในการแสวงหานักเรียนเข้าศึกษาต่อ (การประชาสัมพันธ์หลักสูตร และการแนะนำการศึกษาเชิงรุกทั้งในและต่างประเทศ) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

ฝ่ายทะเบียนและบริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานทะเบียน มีหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลทะเบียนประวัตินิสิต ซึ่งมีภารกิจในด้านการจัดเก็บประวัติ และข้อมูลทางการศึกษาของนิสิตปัจจุบันและนิสิตเก่า การออกรหัสอาจารย์ที่ปรึกษา การตรวจสอบเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรของนิสิตระดับปริญญาตรี การตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา การรายงานการส่งคะแนนอาจารย์ การจัดทำสถิติทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับนิสิต การออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา (เอกสารรับรองฐานะการศึกษา ใบรายงานผลการศึกษา ใบรออนุมัติ/อนุมัติปริญญา ใบแทนปริญญาบัตร ใบแปลปริญญาบัตร ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) การจัดพิมพ์ใบปริญญาบัตร (ทุกระดับปริญญา) การตรวจข้อสอบและประมวลผล รายงานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา และดูแลข้อมูลนิสิตเก่าระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย และการประสานงานกับคณะวิทยาเขต และสมาคมนิสิตเก่า

2) งานบริการนิตยแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ในการให้บริการนิตยแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว และการรับคำร้องในการลงทะเบียนเรียนของนิตย

ฝ่ายบริการการเรียนการสอน ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานการเรียนการสอนและการสอบ มีหน้าที่ในการบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทุก ประเภท (การจัดทำปฏิทินการศึกษา การจัดตารางเรียน และตารางสอบการเปิด-ปิดรายวิชา และหมู่เรียนการจัดห้องเรียน และห้องสอบการลงทะเบียนเรียนและการเปลี่ยนแปลงรายวิชาการตัด ชื่อออกการจัดสรรค่าธรรมเนียมการศึกษา การพัฒนาปรับปรุงศูนย์เรียนรวม และสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอน) การจัดลำดับการลงทะเบียน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษาและข้อมูลทางสถิติ การถ่ายทอดความรู้ด้านระบบงานทะเบียนแก่ผู้นำนิตย และเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอนของทุกคณะ ทุกวิทยาเขต การจัดสอบกลางภาค สอบไล่ สอบ ชำ้ซ้อน การประสานงาน รายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน และการทดสอบความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์

2) งานบริการวิชาการและสหกิจศึกษา มีหน้าที่ในการให้บริการทดสอบทางวิชาการแก่หน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานส่งนิตยปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ การดูแลจัดการรายวิชาสหกิจศึกษา การออกหนังสือรับรองการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา อบรมอาจารย์นิเทศ จัดกิจกรรมและนิทรรศการสหกิจศึกษาทั้งใน และต่างประเทศ จัดสัมมนาวันสถานประกอบการพบผู้บริหารมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ คัดเลือกนิตยสหกิจศึกษาดีเด่นระดับมหาวิทยาลัย และส่งประกวดนิตยสหกิจศึกษาดีเด่น ระดับประเทศ

ฝ่ายมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานพัฒนาหลักสูตร มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาหลักสูตรและรายวิชาตามมาตรฐาน การศึกษา การตรวจสอบ กลั่นกรองและวิเคราะห์หลักสูตรและรายวิชา ทุกคณะ ทุกวิทยาเขตการประสานงาน และปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการศึกษา และคณะกรรมการวิชาการของมหาวิทยาลัย

2) งานรับรองหลักสูตรและคุณวุฒิ มีหน้าที่ในการประสานงานและติดตามเพื่อขอรับรองหลักสูตรและคุณวุฒิจากหน่วยงานต่าง ๆ (สกอ. กยศ./กรอ. กคศ. และ กพ.) การกำกับและควบคุมหลักสูตร รายวิชา คุณสมบัติอาจารย์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาและข้อบังคับ/ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา การรวบรวม ข้อมูลหลักสูตรและรายวิชาที่ได้รับอนุมัติ เพื่อการตรวจสอบและแหล่งอ้างอิง

ฝ่ายส่งเสริมการศึกษาและเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 งาน ดังนี้

1) งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ มีหน้าที่ในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพคณาจารย์ด้านการเรียน การสอน และความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและวิชาชีพ (การจัดอบรมอาจารย์ใหม่ และการสัมมนาอาจารย์ประจำปี การพัฒนาและเสริมสร้างจรรยาบรรณ อาจารย์ การคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการ การจัดสัมมนาวิชาการการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการสถาบันอุดมศึกษา ทั้งภายในและภายนอก

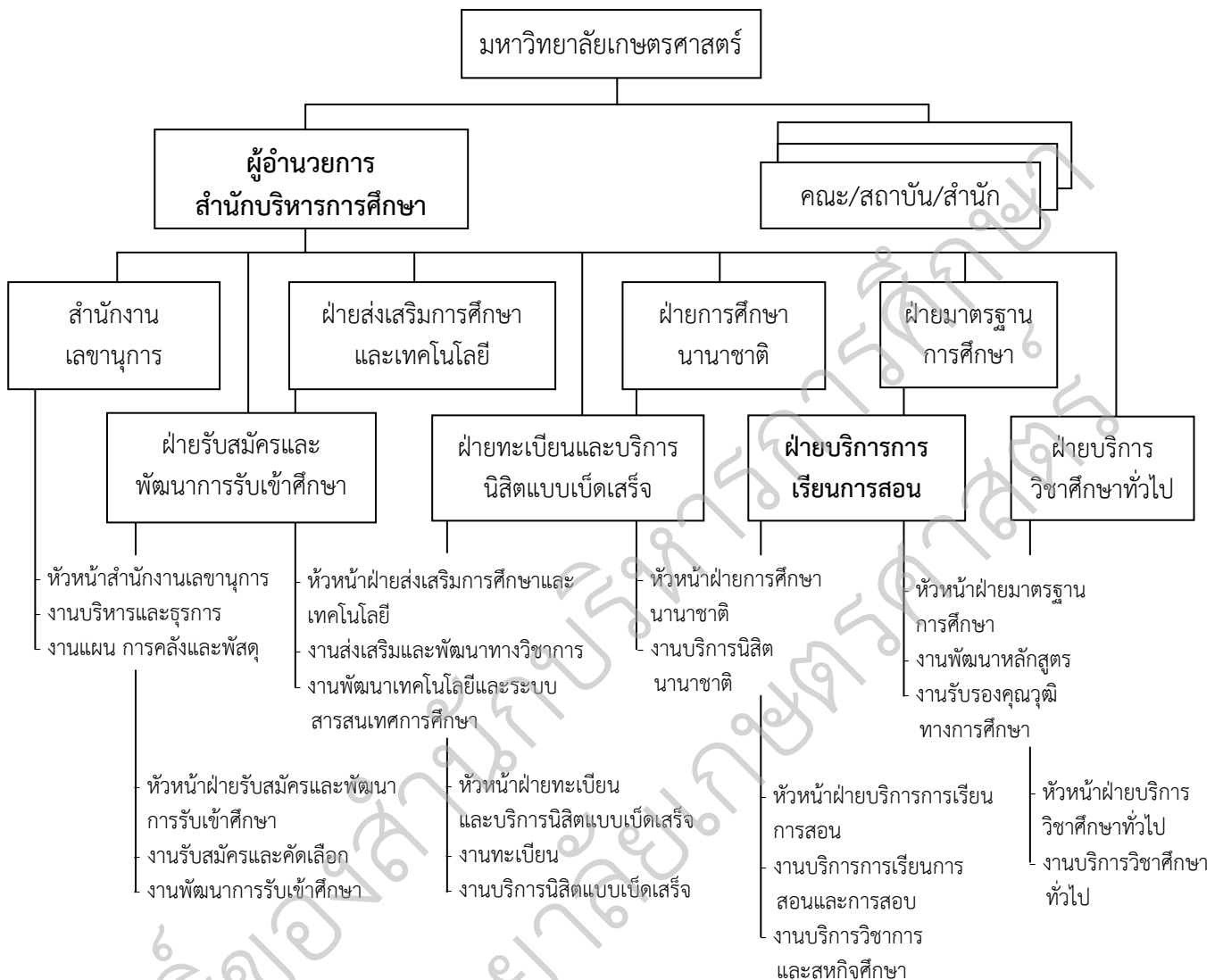
2) งานพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศการศึกษา มีหน้าที่ในการสนับสนุน และการพัฒนา เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศการศึกษา การจัดหา พัฒนา และบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ที่สนับสนุน และปัจจัยสนับสนุนการเรียน การสอน และการส่งเสริมการพัฒนาฐานข้อมูลผลงานทางวิชาการและการวิจัยและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายการศึกษานานาชาติ ประกอบด้วย 1 งาน ดังนี้

1) งานบริการนิสิตนานาชาติ มีหน้าที่ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกนิสิตต่างชาติ (การจัด กิจกรรม การตรวจลงตรา ความเป็นอยู่ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกทั้งด้านความร่วมมือ และ ทุนการศึกษา การวางกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัย การพัฒนาความร่วมมือ และความเข้มแข็ง ในระดับสากลเชิงรุก และการดูแลรับผิดชอบและประสานงานโครงการแลกเปลี่ยนนิสิต และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายบริการวิชาศึกษาทั่วไป ประกอบด้วย 1 งาน ดังนี้

1) งานบริการวิชาศึกษาทั่วไป มีหน้าที่ประสานงานกับคณะและวิทยาเขตในการพิจารณา กลั่นกรองและพัฒนาวิชาหมวดวิชาศึกษาทั่วไปในการเปิด และปรับปรุงในแต่ละกลุ่มสาระ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับปริญญาตรี สนับสนุนการบริหารจัดการการเรียนการสอนงานด้านธุรการต่าง ๆ ของรายวิชาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งมีการเปิดสอนใน ระดับคณะ/วิทยาเขตจำนวนมากกว่า 150 รายวิชา และดำเนินการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน สรุปเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการประสานงาน การจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ร่วมกับคณะและฝ่ายต่าง ๆ และจัดหาปัจจัยสนับสนุนการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานสำนักบริหารการศึกษา

กล่าวได้ว่าสำนักบริหารการศึกษาคือหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การรับเข้าศึกษา ทะเบียนนิตินิยม การลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียน ตารางสอนและตารางสอบ การบริการหมวดวิชาศึกษาทั่วไป การกำกับมาตรฐานการศึกษา การกลั่นกรองมาตรฐานทางวิชาการ และการนิตินิยมให้เป็นไปตามแผน การส่งเสริมการศึกษาและเทคโนโลยี การบริการนิตินิยมต่างชาติ ตลอดจนปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการด้านวิชาการ อาทิ คณะกรรมการการศึกษา คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารจัดการห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการติดตามผลการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการให้บริการของสำนักบริหารการศึกษาเกี่ยวกับห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ประกอบด้วย อาคารศูนย์เรียนรวม 1 อาคารศูนย์เรียนรวม 2

อาคารศูนย์เรียนรวม 3 และอาคารศูนย์เรียนรวม 4 ซึ่งประกอบด้วยห้องเรียนขนาดเล็ก ห้องเรียนขนาดกลาง และห้องเรียนขนาดใหญ่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 82 ห้อง รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนห้องเรียนของอาคารเรียนศูนย์เรียนรวม 1-4 จำแนกตามอาคารและความจุของห้อง

ลำดับที่	เลขห้อง	ความจุ (คน)
อาคารศูนย์เรียนรวม 1		
1.	211	100
2.	212	100
3.	213	100
4.	214	100
5.	225	200
6.	226	200
7.	331	300
8.	332	300
9.	333	300
10.	334	300
รวม 10 ห้อง		จำนวน 2,000 ที่นั่ง
อาคารศูนย์เรียนรวม 2		
1.	203	40
2.	204	40
3.	205	40
4.	206	40
5.	207	40
6.	208	40
7.	303	40
8.	304	40
9.	305	40
10.	306	40
11.	307	40
12.	308	40
13.	403	40
14.	404	40
15.	405	40
16.	406	40

ลำดับที่	เลขห้อง	ความจุ (คน)
17.	407	40
18.	408	40
19.	201	60
20.	202	60
21.	210	60
22.	301	60
23.	302	60
24.	310	60
25.	401	60
26.	402	60
27.	410	60
รวม 27 ห้อง		จำนวน 1,260 ที่นั่ง
อาคารศูนย์เรียนรวม 3		
1.	201	100
2.	202	100
3.	203	100
4.	204	100
5.	205	200
6.	206	200
7.	301	300
8.	302	300
9.	303	300
10.	304	300
11.	401	300
12.	402	300
13.	403	300
14.	404	300
รวม 14 ห้อง		จำนวน 3,200 ที่นั่ง
อาคารศูนย์เรียนรวม 4		
1.	401	50
2.	402	50
3.	403	50
4.	501	50
5.	502	50

ลำดับที่	เลขห้อง	ความจุ (คน)
6.	503	50
7.	601	50
8.	602	50
9.	603	50
10.	701	50
11.	702	50
12.	703	50
13.	801	50
14.	802	50
11.	803	50
12.	404	60
13.	405	60
14.	406	60
15.	407	60
16.	504	60
17.	505	60
18.	506	60
19.	507	60
20.	604	60
21.	605	60
22.	606	60
23.	607	60
24.	704	60
25.	705	60
26.	706	60
27.	707	60
28.	804	60
29.	805	60
30.	806	60
31.	807	60
รวม 31 ห้อง		รวม 1,690 ที่นั่ง

ทั้งนี้การใช้ห้องเรียนส่วนกลาง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขนมีการใช้ห้องเรียนทุกวัน วันละประมาณ 3-4 คาบ เวลาเรียนระหว่าง 08.00 – 20.00 น. เพื่อให้บริการทั้งนิสิตหลักสูตร

ภาษาไทยและนิสิตหลักสูตรนานาชาติ ระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ โดยมีสำนักบริหารการศึกษาดำเนินการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่อาคาร ซึ่งสังกัดกองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ ในการให้บริการแก่คณาจารย์ ภาควิชา และคณะในการใช้ห้องเรียน ซึ่งวิชาที่ใช้ห้องเรียนส่วนกลางส่วนใหญ่เป็นคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนวิชาบริการกลาง ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ ตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วรวัช จารุจินดา (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพวงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้าที่รับราชการ รัฐวิสาหกิจ และรับจ้าง 2) กลุ่มลูกค้าที่ทำธุรกิจและค้าขายมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกัน ในด้านปัญหาพบว่า ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม จะมีระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับปัญหาน้อยเหมือนกัน และขอเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ต้องสร้างทีมงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการและรักษาคุณภาพบริการ

ศศกร ยืนยง (2542) ได้วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในทุกด้านมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ แต่มีข้อที่ควรปรับปรุงได้แก่ การค้นหาเอกสารในงานด้านธุรการ การให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ สำนัก สถาบัน ที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับการลงบัญชีของรัฐบาล ในงานด้านบัญชี การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถามในงานงบประมาณ การสอบราคา ประกวตราคาค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้างในงานพัสดุ โดยเฉพาะการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถามในงานเงินรายได้ซึ่งควรปรับปรุงทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในการให้บริการของกองคลังนั้น พบว่า มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกองคลังกับคณะ สำนัก สถาบัน การเบิกจ่ายเงินกองทุน สวัสดิการ การให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ สำนัก สถาบันที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมการใช้เงินทดรองราชการ และการตรวจใบสำคัญค่ารักษาพยาบาล

โกศล น้อยอ่าง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ประเภทของคดี

ที่มาขอรับบริการ และการเคยมาขอรับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ภูธร อำเภอมืองนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

กรนิภา หลีกกุล (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง 4) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย 5) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ในด้านบริการเสริมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการแจ้ง/ชำระค่าบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการติดตั้ง ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างกันทางระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ทำการศึกษา การดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารและผู้ให้บริการเห็นว่า มีการดำเนินงานโดยรวมแยกเป็นทาง 2 ทาง คือ การดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ โดยข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องปรับอากาศ พัดลม ฯลฯ เพียงพอ มีแสงสว่างภายในสำนักงานเพียงพอ ส่วนอีกทางที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารเรือน ซึ่งข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีห้องน้ำ-ห้องส้วมภายในอาคารเพียงพอ มีการจัดระบบแสงสว่าง

ภายในอาคารเพียงพอ และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม มีข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการตกแต่งบริเวณมหาวิทยาลัยสะอาดและสวยงาม และมีการจัดบรรยากาศส่งเสริมวิชาการ 2) ผู้ใช้บริการ เห็นว่ามีการดำเนินงานโดยรวมแยกเป็น 2 ทาง คือ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ โดยข้อที่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดโต๊ะ-เก้าอี้ และอุปกรณ์ประจำห้องเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ ส่วนอีกทางที่อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารเรียน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ บุคลากรให้ความร่วมมือในการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำ-ห้องส้วม และด้านการจัดบริเวณและสิ่งแวดล้อม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดบริเวณมหาวิทยาลัยเป็นสัดส่วน มีการจัดบรรยากาศส่งเสริมวิชาการ

เปี่ยมศักดิ์ เหล่าอัน (2545) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านอาคารสถานที่โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่นตามสถานภาพของบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องจำนวน 5 ด้าน ในภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน ด้านบริเวณหรือสถานที่ตั้งโรงเรียนด้านการจัดระบบสาธารณูปโภคในโรงเรียน ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดขอนแก่น ตามขนาดโรงเรียนจำนวน 5 ด้าน โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารเรียน อาคารประกอบ สื่อครุภัณฑ์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน ด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สื่อและครุภัณฑ์ ด้านการจัดระบบสาธารณูปโภคในโรงเรียน และด้านบริเวณหรือสถานที่ตั้งโรงเรียน

สุรินทร์ ศิริมงคล (2545) ได้ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน ของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพทั่วไป ของการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาพบว่าอาจารย์และนักศึกษาสวนมากใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์ (World Wide Web) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง แต่ละครั้ง ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง 2) อาจารย์และนักศึกษาสวนมากมีปัญหา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงไม่เพียงพอแก่การให้บริการ คุณภาพของโปรแกรมที่ช้าต่ำ ขณะใช้งานมีปัญหาบ่อยครั้ง การใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านศูนย์บริการมีความเร็วต่ำ และสื่อการเรียนที่รวมกิจกรรมในห้องเรียนมีน้อย 3) อาจารย์และนักศึกษาสวนมากมีความต้องการให้ศูนย์บริการเพิ่มความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านศูนย์บริการ ต้องการให้สถาบันเพิ่มจำนวนศูนย์บริการให้สามารถรองรับกับปริมาณผู้ใช้บริการ ต้องการให้เพิ่มความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต จัดอบรมให้ความรู้ในการนำอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการเรียน และจัดหาเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เรียน

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการ สำนักเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ประชาชนที่มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จคือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอ และควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

โสภา อินทรธม (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการรับสมัครของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการรับสมัครของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมาดังนี้ ด้านการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าสอบคัดเลือกและมีสิทธิ์เข้าศึกษา ด้านการรับสมัครเข้าศึกษา ด้านการรับรายงานตัวเข้าศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจำหน่ายคู่มือรับสมัคร

นිරนุช ภาชนะทิพย์ (2551) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการเรียนการสอนโครงการเรียนล่วงหน้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนโครงการเรียนล่วงหน้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านได้แก่ ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าศึกษาในโครงการเรียนล่วงหน้า วิธีการรับสมัครเข้าศึกษา บทบาทของอาจารย์ผู้สอน การวัดและประเมินผล บทบาทของผู้เรียน เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอน สำหรับปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่พบว่าระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอนและการสอบไม่เหมาะสมเนื่องจากมีช่วงเวลาในการสอบตรงกับการสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย

อรุณี พันธรักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของผู้สมัครที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สมัครมีความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง ในภาพรวมและรายด้าน ในระดับมาก 2) ผู้สมัครชายและหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อการ

ดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในทุกด้าน ยกเว้นด้านเกณฑ์การคัดเลือก โดยผู้สมัครหญิงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการฯ มากกว่าผู้สมัครชาย 3) ผู้สมัครที่ภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) ผู้สมัครที่รูปแบบการสมัครต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 5) ผู้สมัครที่กลุ่มสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยวิธีรับตรง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้น ด้านการบริการ

สรุปได้ว่า การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงพัฒนาและวางแผนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีแนวทางการศึกษา การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563 จำนวน 3,954 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
2. ประมวลผลความรู้ที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 คน
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
5. จัดทำแบบสอบถามฉบับจริง และนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ของศูนย์เรียนรวม 1 ศูนย์เรียนรวม 2 และศูนย์เรียนรวม 3 และศูนย์เรียนรวม 4 ซึ่งเป็นห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562 นำตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 55-58) ต่อไปนี้

4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วเสนอเป็นค่าความถี่ และอธิบายประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยแบ่ง การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์เป็นค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
(N=3,954)		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	1,798	45.5
หญิง	2,156	54.5
2. คณะที่ศึกษา		
คณะเกษตร	185	4.68
คณะบริหารธุรกิจ	425	10.75
คณะประมง	338	8.55
คณะมนุษยศาสตร์	577	14.59
คณะวนศาสตร์	79	2.00
คณะวิทยาศาสตร์	386	9.76
คณะวิศวกรรมศาสตร์	662	16.74
คณะศึกษาศาสตร์	149	3.77
คณะเศรษฐศาสตร์	326	8.24

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N=3,954)		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43	1.09
คณะสังคมศาสตร์	242	6.12
คณะเทคนิคการสัตวแพทย์	65	1.64
คณะสัตวแพทยศาสตร์	50	1.26
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	350	8.85
คณะสิ่งแวดล้อม	74	1.87
วิทยาลัยบูรณาการศาสตร์	3	0.08
ชั้นปีที่ศึกษา		
ปีที่ 1	2,308	58.37
ปีที่ 2	871	22.02
ปีที่ 3	449	11.35
ปีที่ 4 ขึ้นไป	326	8.24

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 2,156 คน คิดเป็นร้อยละ 54. รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 1,798 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 662 คน คิดเป็นร้อยละ 16.74 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 และคณะบริหารธุรกิจจำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และชั้นปีที่ศึกษาคือ ปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 2,308 คน คิดเป็นร้อยละ 58.37 รองลงมาคือ ปีที่ 2 จำนวน 871 คน คิดเป็นร้อยละ 22.02

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ การจัดตารางเรียนตารางสอน การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน และปัจจัยเกี่ยวหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ซึ่งค่าระดับพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 55-58) ดังนี้

4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย

1.00 – 1.50 ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์ตารางเรียนตารางสอนให้นิสิตทราบชัดเจน	3.82	มาก
2. การประกาศให้นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	4.11	มาก
3. การกำหนดวันเวลาเรียนของนิสิตมีความเหมาะสม โปร่งใสและเป็นไปตามแผนการเรียนของนิสิต	3.85	มาก
4. จำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิต	3.39	ปานกลาง
5. จำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษาในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม	3.96	มาก
รวม	3.83	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประกาศให้นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ จำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษาในแต่ละรายวิชาที่มีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ส่วนจำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิตมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและวัสดุทัศนูปกรณ์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. อุปกรณ์วัสดุทัศนูปกรณ์มีความทันสมัยและใช้งานได้ดี	4.01	มาก
2. มีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจน	3.58	มาก
3. มีความหลากหลายของวัสดุทัศนูปกรณ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	3.89	มาก
4. ผู้สอนใช้วัสดุทัศนูปกรณ์สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาเรียน	3.96	มาก
5. อุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ	4.11	มาก
รวม	3.91	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัยและใช้งานได้ดีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนมีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนิสิต ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. มีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจน	4.07	มาก
2. มีการแจ้งวิธีการในการวัดและประเมินผลรายวิชาชัดเจน	4.10	มาก
3. ความเหมาะสมของเอกสารและสื่อการเรียนการสอน	3.99	มาก
4. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียน	3.51	มาก
5. การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียน	4.26	มาก
รวม	3.95	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ มีการแจ้งวิธีการในการวัดและประเมินผลรายวิชาชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ส่วนความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของนิสิต ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน

(N=3,954)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. มีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจน	4.08	มาก
2. มีการแจ้งวิธีการในการวัดและประเมินผลรายวิชาชัดเจน	4.01	มาก
3. ความเหมาะสมของเอกสารและสื่อการเรียนการสอน	3.91	มาก
4. ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียน	3.99	มาก
5. การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียน	3.87	มาก
รวม	3.97	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ มีการแจ้งวิธีการในการวัดและประเมินผลรายวิชาชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.87$)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของนิสิต ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

(N=3,954)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. ความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียน	2.38	น้อย
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน	2.63	ปานกลาง
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสม	3.61	มาก
4. ระบบไฟฟ้าและสาธารณูปโภคของอาคารเรียนมีความเหมาะสมและปลอดภัย	3.51	มาก
5. ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารเรียน	2.98	ปานกลาง
รวม	3.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสาธารณูปโภคของอาคารเรียนมีความเหมาะสมและปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจโดยรวมของนิสิตทั้งห้าด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	ระดับ
1. การจัดตารางเรียนตารางสอน	3.38	มาก
2. การจัดหาอุปกรณ์การเรียนและวัสดุทัศนูปกรณ์	3.91	มาก
3. การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน	3.95	มาก
4. จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน	3.97	มาก
5. ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.02	ปานกลาง
รวม	3.64	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.02$)

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามในส่วนของปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เสนอเป็นค่าความถี่ดังตารางที่ 9 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 9 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความถี่
จัดหาสิทธิการใช้งานโปรแกรม (license) ที่จำเป็นในการเรียนการสอนออนไลน์	341
ให้นิสิตมีสิทธิ์ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปเพื่อใช้งานในระหว่างภาคการศึกษา	202
เพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณ (access point) ของ KUWiN ให้ทั่วถึงโดยเฉพาะพื้นที่หอพักในของมหาวิทยาลัยฯ	141
การตรวจดูแลและจัดทำประกันสุขภาพนิสิตเชิงรุก เช่น ตรวจสุขภาพนิสิตประจำภาคการศึกษา (รวมถึงสุขภาพจิต)	101
ให้โอกาสนิสิตได้การผ่อนผันค่าธรรมเนียมทางการศึกษาต่อเนื่องมากกว่า 1 ภาคการศึกษา	89
เพิ่มแบนด์วิธ (bandwidth) อินเทอร์เน็ตของเครือข่ายนนทรี	61
ควรกระจายข่าวข้อมูลอย่างทั่วถึงทุกช่องทาง เนื่องจากบางคนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้	35
ลดเนื้อหาการเรียนการสอนให้น้อยลงและจัดให้เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนการสอน	1
มหาวิทยาลัยฯ ควรทำประกันสุขภาพของนิสิตให้ครอบคลุมนิสิตทุกคน นอกเหนือไปจากการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาในกับนิสิตด้วย	1

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมได้แก่ จัดหาสิทธิการใช้งานโปรแกรม (license) ที่จำเป็นในการเรียนการสอนออนไลน์ (341 คน) รองลงมา คือ ให้นิสิตมีสิทธิ์ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปเพื่อใช้งานในระหว่างภาคการศึกษา (202 คน) และเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณ (access point) ของ KUWiN ให้ทั่วถึงโดยเฉพาะพื้นที่หอพักในของมหาวิทยาลัยฯ (141 คน)

ข้อวิจารณ์

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีขอบเขตการศึกษา 5 ด้าน ดังนี้ การจัดตารางเรียนตารางสอน การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน และปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน

ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประกาศให้นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักบริหารการศึกษามีการจัดทำเตรียมแผนเกี่ยวกับตารางเรียนตารางสอนไว้ก่อนเพื่อประชาสัมพันธ์ให้นิสิตได้ทราบก่อนเปิดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งพบว่า การจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนของผู้บริหารและผู้ให้บริการนั้นมีการจัดทำแผนและระเบียบการใช้ห้องเป็นระบบอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา เรื่อง จำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิตมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นมหาวิทยาลัยฯ มีบุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการเปิดหมู่เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งพบว่า ปัญหาในการดำเนินงานด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ให้บริการนั้นมีบุคลากรไม่เพียงพอ

2. ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและโสตทัศนูปกรณ์

ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยฯ และสำนักบริหารการศึกษามีการจัดหา ซ่อมแซมอุปกรณ์การเรียนโสตทัศนูปกรณ์ให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การดำเนินงานด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสื่อสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ

อย่างไรก็ตามนิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา เรื่อง มีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยฯ มีการเตรียมสื่อของบุคลากรอาจยังมีรายละเอียดไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปี่ยมศักดิ์ เหล่าอัน (2546) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านอาคารสถานที่ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ได้กล่าวว่า ซึ่งพบว่าปัญหาด้านอาคารสถานที่ในด้านอาคารเรียน อาคารประกอบ สื่อครุภัณฑ์มีปัญหาในระดับปานกลาง

3. ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการวางแผนการประสานงานร่วมกับกับนิสิตสำหรับการเรียนการสอนก่อนเปิดภาคการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งพบว่า การจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนของผู้บริหารและผู้ให้บริการนั้นมีการจัดทำแผนและระเบียบการใช้ห้องเป็นระบบอยู่ในระดับมาก

แต่อย่างไรก็ตามนิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา เรื่อง ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอาจเป็นเพราะว่า จำนวนครั้งของการประเมินผลยังไม่เพียงพอกับรายละเอียดเนื้อหาหรือการเรียนรู้ในห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปี่ยมศักดิ์ เหล่าอัน (2546) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านอาคารสถานที่ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ได้กล่าวว่า ซึ่งพบว่าปัญหาด้านบริหารจัดการประเมินผลของโรงเรียนที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนานั้นอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยฯ มีการบริหารจัดการการใช้ห้องเรียนได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยทักษิณ (2550) ได้วิเคราะห์การใช้ประโยชน์อาคารเรียนและการใช้ประโยชน์ห้องเรียน พบว่า ประสิทธิภาพการใช้อาคารเรียน มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2549 ในส่วนของจำนวนห้องเรียนทั้งในส่วนห้องบรรยายและห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีจำนวนเพียงพอที่ใช้ในการเรียนการสอน

แต่อย่างไรก็ตาม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา เรื่อง การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจจะเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนไม่ได้กำหนดเวลาเพื่อให้ นิสิตได้เข้าพบหรือขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ ศศกร ยืนยง (2542) ได้วิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีข้อที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การค้นหาเอกสารในงานด้านธุรการ การให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ สำนักสถาบัน ที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับการลงบัญชีของรัฐบาล ในงานด้านบัญชี การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถามในงานงบประมาณ การสอบราคา ประกวดราคาค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้างในงานพัสดุ

5. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยฯ และสำนักบริหารการศึกษามีการจัดหา ซ่อมแซมอุปกรณ์การเรียนสอดทศนุอุปกรณ์ให้มีความพร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย จินาล่อง (2545) ได้ศึกษาการดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า การดำเนินงานด้านการจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่าง ๆ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสื่อสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ

แต่อย่างไรก็ตาม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา เรื่อง ความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบเครือข่าย / อินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ้างในบางครั้งเนื่องจากมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุรินทร์ ศิริมงคล (2545) ที่ศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน ของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ที่พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนมากมีปัญหาในด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วไม่เพียงพอ ต้องการให้สถาบันเพิ่มจำนวนที่รองรับกับปริมาณผู้ใช้บริการ ต้องการให้เพิ่มความรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สรุปผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2562-2563 จำนวน 3,954 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนิสิต เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
2. ประมวลผลความรู้ที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 คน
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
5. จัดทำแบบสอบถามฉบับจริง และนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่อาคารสถานที่ของศูนย์เรียนรวม 1 ศูนย์เรียนรวม 2 และศูนย์เรียนรวม 3 และศูนย์เรียนรวม 4 ซึ่งเป็นห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562 นำตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 55-58) ต่อไปนี้

4.51 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วเสนอเป็นค่าความถี่ และอธิบายประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง รองลงมาคือ เพศชาย ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 662 คน และชั้นปีที่ศึกษาคือ ปีที่ 1 มากที่สุด

2. ระดับความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยการประกาศใ้ นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนจำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิตมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.2 ด้านการจัดหาอุปกรณ์การเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยอุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนมีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.3 ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยการเปิดโอกาสใ้ นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.4 ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยมีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการเปิดโอกาสใ้ นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.5 ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านการจัดตารางเรียนตารางสอน

จากผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยจำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิตมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการขอความร่วมมือจากคณะในการเพิ่มหมู่เรียนในรายวิชาที่มีนิสิตสนใจลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวนมากให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิตโดยอาจมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนวิชาและจัดหมู่เรียนให้สอดคล้องกับความต้องการเพิ่มขึ้น

2. ด้านการจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

จากผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยมีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยฯ ควรรณรงค์และขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนในการแจ้งประชาสัมพันธ์นิสิตที่เรียนในรายวิชาต่าง ๆ ได้ทราบถึงเอกสารและสื่อประกอบการเรียนการสอนล่วงหน้าเพื่อนิสิตจะได้ค้นคว้าและอ่านตำราต่าง ๆ ก่อนการเรียนการสอน โดยอาจจะบุให้ชัดเจนในประมวลการสอน (Course Syllabus)

3. ด้านการติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน

นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์มีการวัดและประเมินผลเนื้อหาการเรียนการสอนมากกว่า 2 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา โดยอาจมีการเก็บคะแนนและสอบท้ายบทเรียนในแต่ละคาบนอกเหนือจากการสอบกลางภาคและการสอบไล่ เพื่อให้ นิสิตได้ชวนช่วยในการศึกษาหาความรู้และมีการแบ่งจำนวนครั้งของการวัดและประเมินผลแจ้งให้นิสิตทราบอย่างชัดเจนจะช่วยให้คลายความเคร่งเครียดในการเรียนและการสอบอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ด้านจำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน

จากผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ผู้สอนเพิ่มกิจกรรมท้ายบทเรียนเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและกำหนดแนวทางการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียนหรือเพิ่มช่องทางสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนิสิตเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้นิสิตสามารถซักถามและติดตามเนื้อหาการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ด้านปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยฯ ควรส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมเพื่อการใช้งานการเรียนการสอนอย่างทั่วถึง เช่น ที่นั่งใต้อาคารเรียน ในห้องเรียน ห้องกิจกรรม รวมทั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัยและใช้งานกับระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการสนับสนุนระบบเครือข่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนของนิสิต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และพบข้อควรปรับปรุงแก้ไขบางประการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาความต้องการการใช้ห้องเรียนและความต้องการการสนับสนุนทางการศึกษาในวิทยาเขตอื่น ๆ ทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกเป็นหลักสูตรภาษาไทย และหลักสูตรนานาชาติ ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ห้องเรียนโครงการและคณะต้นสังกัดเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัญหาอุปสรรคในการเรียนของนิสิตในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ หรือรูปแบบผสมผสาน เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการรองรับนโยบายก้าวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยฯ ดิจิทัล

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรนิภา หลีกกุล. 2544. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกศนราภรณ์ สัตยาศัย. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิ่งทอง เลิศอมรชัย. 2545. ความพึงพอใจของทายาทและผู้มีสิทธิรับเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ต่อการดำเนินงานฌาปนกิจสงเคราะห์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกศล น้อยอ่าง. 2543. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอรอำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. 2539. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทกราฟิคฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด.
- จำลอง ศิริพิชญ์ตระกูล. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักที่ดินจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ. 2550. คุณภาพงานบริการทางเทคนิคการแพทย์ (Online). www.thaimedtech.org/mtvrt2html, 18 กรกฎาคม 2550.

นිරูช ภาชนะทิพย์ **ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการเรียนการสอน
โครงการเรียนล่วงหน้าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กองบริการการศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

บั้งอร ปรัชญกุล. 2547. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.**

บุญเกื้อ ควรหาเวช. 2542. **นวัตกรรมการศึกษา. ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. **บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร:
บริษัทกราฟิก ฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด.**

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. **จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.**

เปี่ยมศักดิ์ เหล่าอัน. 2546. **ปัญหาและความต้องการด้านอาคารสถานที่ โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบริหารการศึกษา, สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.**

พวงทอง ตังชิติกุล. 2542. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อบริการของสถานอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540. **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของธนาคาร
ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพันธทิพย์พลาซ่า. ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน. 2541. **การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

รุ่งทิwa มาลัยรัตน์. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อบริการ
ของสำนักธุรกิจวงษ์สว่าง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา สตะเวทิน. 2540. หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า

วิจิตร อวาระกุล. 2541. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสภา). 2554. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554.

วรวัช จารุจินดา. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพงค์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วรชัย จินาล่อง. 2545. การดำเนินงานอาหารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วันชัย มีชาติ. 2548. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทแอกทีฟ
พริ้นท์ จำกัด.

ศิริวรรณ ภิญโญภาณุวัฒน์. 2547. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สรรพากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหลักสี่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศกร ยืนยง. 2542. สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมยศ นาวิการ. 2547. การบริหาร: การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สมิต สัจฉกร. 2543. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลาคม จำกัด.

- โสภณ อินทรธม. 2551. ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการรับสมัครของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุกัญญา ไชยชาญ. 2543. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : พี เอ ลีฟวิ่ง.
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. 2547. ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษา ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรินทร์ ศิริมงคล. 2545. ศึกษาสภาพและความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2562. เอกสารเผยแพร่ในโอกาสครบรอบวันสถาปนาสำนักทะเบียนและประมวลผล 18 กันยายน พ.ศ. 2562 : 27 ปี สำนักทะเบียนและประมวลผลสู่การเป็นสำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรุณี พันธุ์รักษ์. 2559. ความคิดเห็นของผู้สมัครที่มีต่อการดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิธีรับตรง. ฝ่ายรับเข้าศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อุทัยพรรณ สุดใจ. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลิขสิทธิ์ของสำนักบริหารการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของสำนักบริหารการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและความต้องการสนับสนุน ทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตามที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้จัดการเรียนการสอนและดูแลห้องเรียนส่วนกลางของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นประจำทุกปีการศึกษา ในการนี้ เพื่อเป็นการสอบถามความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา ซึ่งจะ
เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์จึงได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อขอทราบความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางและ
ความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยขอความร่วมมือจาก
คณาจารย์และนิสิตในการตอบแบบสอบถามชุดนี้และส่งคืนไปที่สำนักบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2562 ด้วย จักขอบคุนยิ่ง

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความ
ต้องการสนับสนุนทางการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- 2.1 การจัดตารางเรียนตารางสอน
- 2.2 การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
- 2.3 การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน
- 2.4 จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน
- 2.5 ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความซึ่งตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สังกัดคณะ

3. ชั้นปีของนิสิต

ปีที่ 1

ปีที่ 2

ปีที่ 3

ปีที่ 4 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้ห้องเรียนส่วนกลางของมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการสนับสนุนทางการศึกษา จำแนกเป็น 5 ส่วน คือ

2.1 การจัดตารางเรียนตารางสอน

2.2 การจัดหาและดูแลอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

2.3 การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน

2.4 จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน

2.5 ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งช่อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	การจัดตารางเรียนตารางสอน					
1.	การประชาสัมพันธ์ตารางเรียนตารางสอนให้นิสิตทราบชัดเจน					
2.	การประกาศให้นิสิตทราบห้องเรียนล่วงหน้าและมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง					
3.	การกำหนดวันเวลาเรียนของนิสิตมีความเหมาะสม โปร่งใสและเป็นไปตามแผนการเรียนของนิสิต					
4.	จำนวนหมู่เรียนเพียงพอกับความต้องการของนิสิต					
5.	จำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษาในแต่ละรายวิชามีความเหมาะสม					
	การจัดหาอุปกรณ์การเรียนและสื่อทัศนูปกรณ์					
6.	อุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์มีความทันสมัยและใช้งานได้ดี					
7.	มีการแจ้งความชัดเจนของเอกสารและสื่อประกอบการเรียนชัดเจน					
8.	มีความหลากหลายของสื่อทัศนูปกรณ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน					
9.	ผู้สอนใช้สื่อทัศนูปกรณ์สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาเรียน					
10.	อุปกรณ์และสื่อการเรียนที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ					
	การติดต่อประสานงานกับอาจารย์ผู้สอน					
11.	มีการแจ้งกำหนดการและวิธีการในการเรียนการสอนที่ชัดเจน					
12.	มีการแจ้งวิธีการในการวัดและประเมินผลรายวิชาชัดเจน					
13.	ความเหมาะสมของเอกสารและสื่อการเรียนการสอน					
14.	ความเหมาะสมของจำนวนครั้งในการวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาที่เรียน					
15.	การเปิดโอกาสให้นิสิตได้ซักถามและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับรายวิชาที่เรียน					
	จำนวนและความเหมาะสมของห้องเรียน					
16.	จำนวนผู้เรียนและขนาดของห้องมีความเหมาะสม					
17.	ความสะอาดและความเหมาะสมของสภาพห้องเรียน					
18.	สภาพห้องเรียนมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้					

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
19.	การจัดนิสิตต่อหมู่เรียนเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะวิชา					
20.	การจัดสถานที่และห้องเรียนเอื้อต่อการเรียนและกิจกรรมของผู้เรียน					
	ปัจจัยเกื้อหนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก					
21.	ความเหมาะสมของระบบอินเทอร์เน็ตของอาคารเรียน					
22.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน					
23.	อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความเหมาะสม					
24.	ระบบไฟฟ้าและสาธารณูปโภคของอาคารเรียนมีความเหมาะสมและปลอดภัย					
25.	ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารเรียน					

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและความต้องการสนับสนุนทางการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้และขอความกรุณา
ส่งคืนไปที่กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2562

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร กิจปรีชาวัฒน์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ดร.นীরนุช ภาชนะทิพย์
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนโชติ บุญวรโชติ
รองผู้อำนวยการสำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลิขสิทธิ์ของสำนักบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล

นางณัฐทลิกา กาลมิตร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536

ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การบริหารงานบุคคล)
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2540 - 2556

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ งานธุรการ

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ.2557 - 2562

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริการการศึกษา

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ.2562 – ปัจจุบัน

- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานเลขานุการ

สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- รักษาการแทนหัวหน้างานแผน คลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการ

สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์