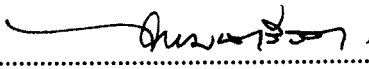
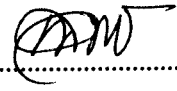


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการด้านระบบสารสนเทศของ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ชื่อและนามสกุล นายสุเทพ นันทะชมภู  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จัยโต)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 91 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ศึกษา นายสุเทพ นันทะชมภู **ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษา ในการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (3) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกหลักสูตร ทุกสาขาวิชา ทุกคณะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาเฉพาะนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัย จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาใช้บริการห้องบริการสารสนเทศเดือนละมากกว่า 15 ครั้ง ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ใช้บริการที่อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้(ชั้น1)มากที่สุด วัตถุประสงค์การใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้มากที่สุด ส่วนมากไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากใช้บริการจากที่อื่นแล้ว ส่วนมากไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่มือสายโทรศัพท์ และระบบเครือข่ายไร้สายของมหาวิทยาลัย ใช้บริการระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไร้สายที่อาคารเรียนรวม 70 ปีแม่โจ้ (ชั้น1) มากที่สุด 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในบริการ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนทั่วไป ระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ข่าวสารระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม ในระดับปานกลาง มีเพียงหัวข้อเดียวที่พึงพอใจระดับมาก คือความเหมาะสมของสถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอและจัดรูปแบบสวยงาม แต่ภาพรวมแล้วอยู่ระดับปานกลาง 3) สำหรับปัญหา ที่นักศึกษาต้องการให้ปรับปรุง พัฒนา โดยเฉพาะความพึงพอใจในอันดับท้ายๆ อาทิ ขั้นตอนการให้บริการ ยังล่าช้า ไม่ชัดเจน การจัดเก็บค่าใช้จ่ายยังไม่ชัดเจน ความเสมอภาคในการบริการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ข่าวสาร ยังไม่ชัดเจนและทั่วถึง สถานที่และอุปกรณ์ที่ให้บริการ ยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ บริการด้านระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดของท่านรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ซึ่งท่านเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคนคว้าวิษระ ที่ได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบ กลั่นกรองการดำเนินการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกกระยะ คอยให้คำแนะนำและคำปรึกษาต่างๆ จนส่งผลให้การศึกษานี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงขอขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและขอขอบคุณผู้ที่ให้ความปรารถนาดีช่วยเหลือสนับสนุน ที่เกี่ยวข้องในทุกด้าน ได้แก่ คุณจินดา จันท์ คุณวิไลพร นามวงศ์ คุณมีนา ทาหอม คุณศรีกุล นันทะชมภู คุณสรัญญา อาษาไชย คุณพรสวรรค์ นักดนตรีและคณะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านการตรวจแบบสอบถาม การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผลข้อมูลทางสถิติ การให้คำแนะนำและอื่นๆ จนทำให้การดำเนินการศึกษาวิจัยบรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดียิ่ง

โดยสุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่าน ทุกสาขาวิชา ทุกคณะ ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถามของข้าพเจ้า รวมทั้งให้คำสัมภาษณ์ต่างๆ อันเป็นความรู้ ความจริงและเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปศึกษาวิจัย และขอขอบพระคุณบิดามารดาที่คอยให้กำลังใจเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุเทพ นันทะชมภู

มิถุนายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	17
โครงสร้าง การกิจและอัตรากำลังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลต่อการให้บริการระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	34
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบ สารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้าน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	43
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	48
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปการวิจัย.....	52
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ก ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม).....	68
ข แบบสอบถาม.....	72
ค ข้อมูลการให้บริการหอพักนักศึกษา.....	81
ประวัติผู้ศึกษา.....	83

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ.....	34
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักสูตรที่ศึกษา.....	35
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาคที่เรียน.....	35
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคณะที่เรียน.....	35
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหอพักที่พัก.....	36
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ห้องบริการระบบสารสนเทศต่อเดือน.....	37
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ ห้องบริการระบบสารสนเทศ.....	38
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่เข้าใช้บริการ บ่อยที่สุด.....	38
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ห้องบริการระบบสารสนเทศ.....	39
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย.....	40
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุการไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย.....	40
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการด้านระบบ เครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ของมหาวิทยาลัย.....	41
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ ระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย.....	41
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wirelessของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุด.....	42
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวม 5 ด้าน.....	43
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ.....	44

## สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ.....	45
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	46
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของ ระบบสารสนเทศ.....	46
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้าน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม.....	47

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้าน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	5
ภาพที่ 2.1 ผังโครงสร้างการแบ่งงานภายในของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและถูกต้อง ทำให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม แม่นยำยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์กรในการแข่งขัน โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นยุคโลกไร้พรมแดน หรือโลกาภิวัตน์ ที่ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนองค์การต้องอาศัยระบบสารสนเทศเป็นพื้นฐาน ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนในการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานขององค์กร

มหาวิทยาลัยนับเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นจะต้องนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัด โดยเฉพาะการบริหารงานด้านการศึกษา ทั้งการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารขั้นต้นและบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ทำให้กิจกรรมการเรียนการสอนมีคุณภาพยิ่งขึ้น

นอกจากจะนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยแล้ว ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอนของผู้เรียนด้วย เพื่อให้การศึกษาเล่าเรียนมีคุณภาพมากขึ้นและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน ในการแสวงหาข่าวสาร ความรู้ต่างๆ เป็นการเพิ่มเติมจากการศึกษาตามปกติ รวมทั้งสามารถเข้าไปใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย อาทิ การเข้าไปดูเว็บไซต์ที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น การเข้าไปดูประวัติและผลการเรียนของผู้เรียนแต่ละคน ตลอดจนสามารถศึกษาหาความรู้ ข่าวสารสาระบันเทิงต่างๆ ได้ทราบเหตุการณ์ทั้งภายในและต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง ที่เล็งเห็นความสำคัญด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว

โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีพันธกิจที่สำคัญในหลายๆ ด้าน อาทิ การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพ โดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เน้นวิชาการด้านการเกษตร วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ขยายโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสได้เข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างและพัฒนานวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการ เพื่อการเรียนรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม ขยายบริการวิชาการและความร่วมมือในระดับประเทศและนานาชาติ พัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านการเกษตร การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและโปร่งใสตรวจสอบได้

หนึ่ง มหาวิทยาลัยได้แบ่งหน่วยงานออกเป็นคณะ สำนักต่างๆ อาทิ คณะวิทยาศาสตร์ คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศิลปะศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการประมงและเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ คณะสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยบริหารศาสตร์ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร

เพื่อให้พันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุผลสำเร็จ จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานในการดำเนินงานของหน่วยงานภายใน โดยนำมาใช้ในงานบริการคอมพิวเตอร์ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดีเป็นแห่งแรก ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีการขยายงานด้านคอมพิวเตอร์ไปยังหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะเพื่อการปฏิบัติงานและการบริการการเรียนการสอน ทั้งนี้ ภายใต้การดูแลของงานบริการคอมพิวเตอร์ กองแผนงาน ต่อมาได้มีการขยายงานมากขึ้นเพื่อบริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา เป็นการอำนวยความสะดวกในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษา เนื่องจากผู้เรียนจะต้องได้รับความรู้วิชาการจากช่องทางต่างๆ อย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ศึกษาในห้องเรียน เพื่อให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ๆ จากระบบสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอีกทางหนึ่ง

ในปี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เป็นหน่วยงานภายใน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารจัดการและบริการการเรียนการสอนอย่างจริงจัง มีการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการเข้าสัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเป็นการรองรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในช่วงนั้น ได้แก่ แผนพัฒนาฯ ฉบับ

ที่ 8( พ.ศ. 2540 – 2544) มหาวิทยาลัย ได้มีการขยายขอบข่ายด้านบริการคอมพิวเตอร์ ให้กว้างขึ้น รวมทั้ง เพื่อการเรียนการสอนของวิทยาเขตต่างๆ

ปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนในด้านการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา การจัดทำระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัย งานค้นคว้า การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ งานด้านภูมิสารสนเทศโดยวางเครือข่ายต่างๆ ไปยังคณะ สำนัก วิทยาเขตและหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนการให้บริการและฝึกอบรมด้านอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษา บุคลากรตลอดปีการศึกษา

แต่เนื่องจากปัจจุบันได้ทราบจากผู้เกี่ยวข้อง อาทิ นักศึกษา บุคลากร เกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงคุณภาพของการให้บริการและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์ ประสบปัญหาในบางประการ อาทิ วัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ มีการชำรุด ระบบที่เกี่ยวข้องทำงานล่าช้า ผู้ให้บริการไม่เพียงพอและไม่อำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคในการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการและการเรียนการสอนของนักศึกษา โดยในที่นี้จะเน้นด้านการให้บริการแก่นักศึกษา ทั้งนี้ หากมีปัญหากเกิดขึ้นจริงจะส่งผลกระทบต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งจะต้องเร่งรีบดำเนินการปรับปรุง แก้ไขปัญหาให้หมดไปและดูแลให้การบริการมีคุณภาพอยู่เสมอ สำหรับให้บริการแก่นักศึกษาในปัจจุบันและรองรับกับความต้องการของนักศึกษาที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี

ดังนั้น เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง สอดคล้องกับความต้องการ ให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า เป็นประโยชน์และได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจจากการใช้บริการจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ของมหาวิทยาลัย ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษารายละเอียดต่างๆ ในด้านความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการศึกษาถึงความคิดเห็น ความรู้สึกหรือเจตคติ ที่มีต่อการจัดระบบการให้บริการ ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบรรยากาศการให้บริการ อาคารสถานที่ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำข้อมูล ปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สาเหตุและแนวทางการแก้ไข มานำเสนอผู้เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการและบริการระบบสารสนเทศ เป็นประโยชน์ มีคุณค่าอย่างแท้จริง ดังคำกล่าวของรุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์(2549:8) ว่า “สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ถูกจัดโครงสร้างให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย มีมูลค่าต่อผู้รับ ได้มีการ

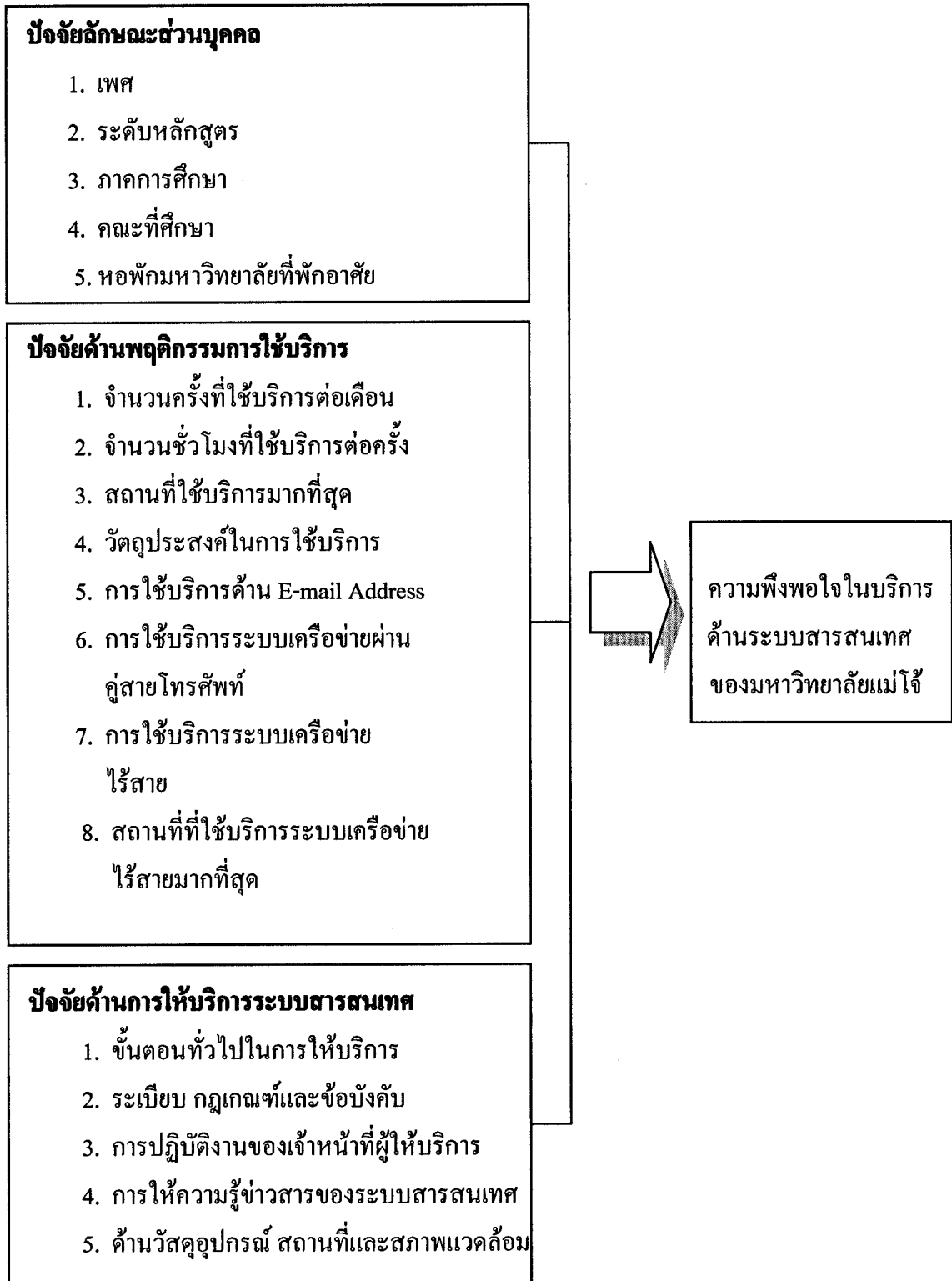
นำข้อมูลไปผ่านกระบวนการประมวลผล และจัดให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ อาทิ ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียน ที่นำข้อมูลผลการเรียนจากรายวิชาต่างๆ มาทำการสรุปผลวิเคราะห์และแปลความหมาย ให้ทราบถึงนัยที่สำคัญของข้อมูล”

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษา ในการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มีต่อให้การบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา เกี่ยวกับปัญหาในการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงงานการบริการสารสนเทศ พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยข้อเสนอแนะของนักศึกษาผู้ให้บริการ

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วได้สร้างเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

**4.1 ด้านเนื้อหา** จะทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้ข่าวสารของระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม

**4.2 ด้านประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งพักอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัย ที่จะต้องไปใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่ได้จัดห้องบริการไว้ภายในอาคารหอพักต่างๆ และอาคารทั่วไปภายในมหาวิทยาลัย โดยจากสถิติของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ต้องพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย โดยเฉลี่ยปีละประมาณ 2,400 คน

**4.3 ด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะภายในบริเวณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ไม่รวมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักในหอพักของมหาวิทยาลัยที่วิทยาเขตจังหวัดแพร่และจังหวัดชุมพร

**4.4 ด้านระยะเวลา** ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ในระหว่างเดือนมีนาคม – เดือนเมษายน 2551

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 ความคิดเห็น** หมายถึง เป็นการแสดงออกของนักศึกษาในลักษณะของความรู้สึกและท่าทีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่า พึงพอใจระดับมาก พึงพอใจระดับปานกลาง และพึงพอใจระดับน้อย ต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้ข่าวสารของระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม

**5.2 ระบบสารสนเทศ** หมายถึง ระบบสารสนเทศที่เป็นการบริหารจัดการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ให้บริการด้านระบบสารสนเทศแก่นักศึกษา และเป็นระบบสารสนเทศที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

**5.3 ความพึงพอใจ** หมายถึง การที่นักศึกษาผู้มาใช้บริการมีความพอใจ สบายใจ ประทับใจ ไม่อึดอัด ไม่เครียดและกังวล นิยมชมชอบในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

**5.4 นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และได้พักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย โดยไม่รวมนักศึกษาชั้นปีอื่นๆ อาทิ ชั้น

ปีที่ 2, 3, 4 และ 5 ที่พักในหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนไม่รวมนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยภายในหอพักของวิทยาเขตที่จังหวัดแพร่และจังหวัดชุมพร

**5.5 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย รวมทั้งดูแลและ พัฒนา ปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุน การเรียนการสอนและการบริหารของมหาวิทยาลัย

**5.6 การให้บริการ** หมายถึง การดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้มาใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ที่มี 5 ด้าน คือ ด้าน ขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความรู้ข่าวสารของระบบสารสนเทศ และด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม

**5.7 ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ** หมายถึง การมีเอกสารหรือสื่อที่อธิบายขั้นตอนในการใช้บริการที่เข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็ว ความพร้อมในการให้บริการ มีแบบฟอร์มการให้บริการที่ชัดเจนและมีช่วงระยะเวลาที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

**5.8 ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ** หมายถึง การมีระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ เกี่ยวกับรายละเอียดด้านค่าใช้จ่ายและด้านการแสดงตัวก่อนใช้บริการ

**5.9 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างชั่วคราวและนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานด้วยค่าจ้างวันละ 100 บาท โดยคำนึงถึงคุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับการให้บริการ อาทิ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ความตั้งใจ เอาใจใส่ในการให้บริการ การไม่เลือกปฏิบัติ การให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ การแต่งกายเหมาะสม การมีความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอในการให้บริการ ตรงเวลา

**5.10 ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ** หมายถึง การเผยแพร่ หรือ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่น่าสนใจ เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การนำเสนอข่าวสารความรู้ที่ดึงดูดความสนใจและเผยแพร่อย่างทั่วถึง

**5.11 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม** หมายถึง ความสะดวกในการไปใช้บริการ ความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย บรรยากาศเหมาะสม แสงสว่างเพียงพอ สถานที่ดึงดูดความสนใจ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีปราศจากเสียงรบกวนและกลิ่นเหม็น และการมีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทันสมัย มีคุณภาพดี

**5.12 บริการด้าน E-mail Address** หมายถึง การจัดส่งข้อความผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีที่อยู่ประกอบด้วยชื่อที่เราตั้งขึ้นมา โดยผ่านการจดทะเบียนกับโดเมน(domain) หรือขอบเขตของที่อยู่(address) นั้นๆ แล้วตามด้วยเครื่องหมาย @ และชื่อโดเมนนั้นๆ อาทิ ชื่อ @gmail.com

**5.13 บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(remote access)** หมายถึง เป็นการบริการที่เชื่อมต่อจากภายนอก(remote access) โดยเชื่อมต่อทางสายโทรศัพท์แก่ผู้ใช้ที่มีความประสงค์จะใช้งานบริการระบบเครือข่ายจากที่บ้าน

**5.14 บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(wireless lan)** หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระยะทางไกลๆ โดยไม่ใช่สายสัญญาณ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ อุปกรณ์ขนาดเล็กที่สามารถพกพาได้(mobile device) อาทิ โทรศัพท์มือถือ เครื่องพีดีเอ(Personal Digital Assistant :PDA)และเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา(notebook)

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ทราบลักษณะความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการต่อไป

6.2 การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัย จะได้รับการพัฒนามากขึ้น เนื่องจากได้รับทราบปัญหา และข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นนักศึกษาผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน อันจะประโยชน์แก่นักศึกษาในปัจจุบันและอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

6.3 หากระบบสารสนเทศ ได้รับการพัฒนาและมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้นักศึกษามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะทำให้นักศึกษามีความรู้ด้านต่างๆ อย่างกว้างขวาง เกิดความรู้ ทักษะในการใช้งานมากขึ้น มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาเล่าเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.4 การที่ระบบสารสนเทศ ได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ นักศึกษาย่อมได้ประโยชน์อย่างแท้จริง อาจทำให้ผู้บริหารสนับสนุนในด้านต่างๆ อาทิ งบประมาณ การขยายระบบเครือข่ายมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารก็จะได้รับข่าวสารหรือสารสนเทศที่มีค่าและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินงาน

6.5 ทำให้การบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไปยังหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ได้สะดวกมากขึ้น จะมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ วิชาการและการประสานงานต่างๆ



6.6 ทำให้การติดต่อประสานงานและการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพ  
สะดวก รวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น มีการลดขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการแก่นักศึกษา

6.7 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ เพื่อเป็นพื้นฐานการศึกษาวิจัยต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ ด้านระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ต่างๆ รวมทั้งผลงานการศึกษาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันมาประมวล สรุป เพื่อใช้ประกอบ เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาและกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
3. โครงสร้าง ภารกิจและอัตรากำลังของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### 1.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

สมิต สัจฉกร(2546:13-14) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า เป็นการเรียกร้องขอรับ บริการเพื่อความพึงพอใจของตน เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ การที่ทำให้บุคคลได้รับ ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง จากความพยายามด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความ ช่วยเหลือ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

นพ ศรีบุญนาท(2545:52-53) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า เป็นความพยายาม ให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าพอใจในการปรับปรุงในด้านสินค้าและบริการ เป็นความพร้อมของผู้ ให้บริการที่จะรับฟังการดำเนินหรือเสียงบ่นของลูกค้า การมีการประกันมาตรฐานคุณภาพสินค้า อย่างเหมาะสม การให้คำปรึกษาแนะนำ การศึกษาฝึกอบรมแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551:3) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่ง ได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ หรือ ตอบสนองความต้องการความจำเป็นให้กับบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ

ดังนั้น การบริการ จึงหมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้บุคคลได้รับประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ให้ได้รับความช่วยเหลือ ให้ได้รับความสะดวก ตอบสนองความต้องการ ตลอดจนเป็นความพยายามให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะในด้านการปรับปรุง สินค้าและบริการ รับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการประกันคุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ ให้การศึกษอบรมแก่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

## 1.2 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการมีความสำคัญยิ่งในการดำเนินงานด้านต่างๆ เนื่องจากเป็นการให้ความช่วยเหลือและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น การบริการจะมีทั้งในภาครัฐและเอกชน ในเชิงธุรกิจการบริการ ตัวบริการจะทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้นาน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีการเพิ่มลูกค้าใหม่ การพัฒนาคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเป็นความรับผิดชอบร่วมกันในองค์การ เพื่อให้ไม่เสียโอกาสในการแข่งขัน การมองความสำคัญของการบริการอาจมองได้ 2 ด้าน ได้แก่ การบริการที่ดี และการบริการที่ไม่ดี การบริการที่ดี จะทำให้ความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการเป็นไปในลักษณะทางบวก ชื่นชอบ พอใจ อาทิ ชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ นิยมชมชอบในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความยินดีและระลึกถึงที่จะมาใช้บริการอยู่เสมอ มีความประทับใจในบริการนั้น การแนะนำบอกกล่าวไปยังผู้อื่นให้มาร่วมใช้บริการ มีการกล่าวถึงการบริการของหน่วยงานในลักษณะที่ดี(สมิต สัจฉกร,2546 : 14-15)

ส่วนในด้านการบริการที่ไม่ดี จะเป็นไปในลักษณะที่ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกหรือทัศนคติในการใช้บริการไปในทางลบ เกิดความไม่พึงพอใจและไม่ชื่นชอบในบริการ อาทิ มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ เสื่อมศรัทธาหน่วยงานที่ไปใช้บริการ เกิดความผิดหวัง ไม่ต้องการหรือยินดีมาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีเป็นเวลานาน ไม่มีการแนะนำบอกต่อไปยังผู้อื่น และจะกล่าวถึงหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางที่ไม่ดี(สมิต สัจฉกร,2546 :15)

จะเห็นว่าบริการ มีความจำเป็นและสำคัญยิ่งในสถานการณ์ของการแข่งขันปัจจุบัน การให้บริการที่ดีจะสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีการจัดสถานที่บริการที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จะสร้างความพอใจและความน่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้บริการ หน่วยงานจะต้องทำการให้การศึกษ ฝึกอบรมแก่พนักงานให้มีการบริการที่ดี ในทุกหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญและปลูกฝังให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการให้บริการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการมีความสำคัญทั้งต่อภาครัฐและเอกชน เนื่องจากต้องให้บริการแก่ลูกค้า

เช่นกัน บุคคลคนหนึ่งอาจเป็นลูกค้าของทั้งภาครัฐและเอกชนได้เมื่อไปใช้บริการตามที่ต้องการ ในปัจจุบัน ภาครัฐเองได้ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าหรือประชาชนทั่วไปมากขึ้น เน้นความเสมอภาคในการได้รับบริการจากภาครัฐ มองว่าลูกค้าหรือประชาชนเป็นผู้ใช้บริการและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) (2548:43,106,121) จึงได้ให้ส่วนราชการ กำหนดปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้ใช้บริการ การตอบสนองความคาดหวัง ความต้องการ ความนิยมชมชอบ ความประทับใจ ความภักดี ให้มีการกล่าวถึงไปในทางที่ดี ฟังพอใจ มุ่งเน้นกลยุทธ์ในด้านการรับฟัง การเรียนรู้ มี ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีการสัมภาษณ์ การรับ ข้อร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจ มีการปรับปรุงการให้บริการ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น การช่วยเหลือเข้าถึงเป็นรายบุคคล

นอกจากนี้ การบริการถือว่ามีสำคัญต่อหน่วยงานและต่อผู้รับบริการ โดยในแง่ของ ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงาน การ บริการช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าหลักได้เป็นอย่างดี จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มผลกำไรใน ระยะยาวและมีแนวโน้มใช้บริการมากขึ้น ทำให้ได้ลูกค้าใหม่อาจสืบเนื่องมาจากการบอกกล่าวจาก ลูกค้าเดิม เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับหน่วยงานเนื่องจากการได้รับการชื่นชมจากลูกค้าที่ได้รับ บริการที่ดี ส่วนที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการ อาทิ การได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ ได้รับความสะดวก สบาย ความสุข ฟังพอใจ ประทับใจ

### 1.3 ลักษณะทั่วไปของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล ต้องรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน แบ่งหน้าที่กันในแต่ละด้าน อาจแบ่งลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. การบริการเป็นพฤติกรรมที่แสดงต่อบุคคลอื่น จะสังเกตเห็นจากการกระทำ อาทิ ลักษณะสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดน้ำเสียง
2. การบริการเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกรักใคร่จิตใจ การบริการจะมี ลักษณะเช่นใดจะขึ้นกับสิ่งแสดงออก อาทิ อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา ค่านิยม หากเป็นทางบวกก็จะทำให้เกิดการบริการที่ดี
3. สิ่งที่ได้กระทำจะเกี่ยวข้องกับประโยชน์ของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการ สนับสนุนการปฏิบัติงานในสำนักงานหรือการให้การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อประสานงาน ซึ่งต้องให้ ความช่วยเหลือ ทักทาย ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามด้วยความจริงใจ มีอัธยาศัยที่ดี

การบริการอาจแบ่งได้เป็นการบริการโดยตรง ถือเป็นการให้ความช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างซึ่งหน้า อาทิ การจัดของให้ การหีบห่อของให้ อีกประเภทหนึ่ง คือ การบริการทางอ้อม ซึ่งอาจไม่ได้สัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง ผู้รับบริการอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการมาก่อน อาทิ การออกแบบตกแต่งห้องให้บริการความสวยงามและประโยชน์ใช้สอยของห้อง การให้บริการสารสนเทศ(สมิต สัจฉกร,2546 : 19)

ด้านองค์ประกอบของการบริการ มีหลายองค์ประกอบ อาทิ ผู้รับบริการหรือลูกค้า นับได้ว่าผู้รับบริการเป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ, หน่วยบริการจะจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการ เป็นของทั้งภาครัฐและเอกชน หน่วยบริการจะมีผู้บริหารเป็นผู้กำหนดคุณภาพการบริการ ทิศทางการดำเนินงาน กำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร กำหนดระเบียบกฎเกณฑ์, ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ ถือเป็นผู้ดำเนินการให้บริการโดยตรง อาจไม่ปรากฏตัวต่อผู้รับบริการก็ได้, ผลลัพธ์ด้านบริการ เป็นอรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยบริการและผู้ให้บริการมอบให้ผู้รับบริการ, ด้านลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ คือสิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ ทั้งรูป รส กลิ่น เสียง ซึ่งจะครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ

#### 1.4 การบริการคุณภาพที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจ

การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการจึงจะมีคุณค่า การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจโดยเฉพาะด้านคุณภาพ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วนไม่ให้เกิดข้อบกพร่อง การให้บริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ รวดเร็ว ตรงเวลา การไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการและบุคคลอื่นๆ ตลอดจนสังคม สภาพแวดล้อม

สำหรับลักษณะการบริการที่ดี เพื่อให้การให้บริการประสบความสำเร็จ มีข้อที่พึงปฏิบัติได้แก่ กระทำการด้วยความเต็มใจ การกระทำด้วยความรวดเร็ว กระทำด้วยความถูกต้องในการตอบสนองความต้องการ กระทำด้วยความเป็นธรรม ให้ความเสมอภาค เป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีพอใจ(สมิต สัจฉกร,2546 : 173-176)

ด้านที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ มีหลายสาเหตุ อาทิ การขาดความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ การคัดเลือกผู้ไม่เหมาะสมมาปฏิบัติงาน หน่วยงานไม่พัฒนาบุคลากร ความละเลย ขาดวินัย ขาดจิตสำนึกในการบริการ การจงใจกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม การขาดแรงจูงใจในการทำงาน การถูกกดดันจากงาน ทั้งนี้ ตามทฤษฎี 3 ไอ(Theory of Triple I) ได้แก่ ความไม่รู้ ไร้เดียงสา(Innocence) ความละเลยเพิกเฉย(Ignorance) และการตั้งใจ จงใจกระทำในสิ่งไม่เหมาะสม(Intention) (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์,2551:52)

ความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ การมีตัวตนหรือรูปลักษณะเชิงกายภาพการบริการที่ดี(Tangibles) สะอาด สะดวก, ความไว้วางใจ(Reliability) ให้บริการตรงเวลา ครบถ้วน,ความเชื่อถือได้(Assurance) ความคุ้มค่าเงิน ความมั่นใจ, การตอบสนองความต้องการที่ทันใจ(Responsiveness) ความพร้อมของหน่วยบริการ ไม่ให้รอนาน ตอบสนองความต้องการได้ทันที, ความเอื้ออาทรหรือการเอาใจใส่(Empathy) ของหน่วยบริการ และผู้ให้บริการ อาทิ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service) เพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย(รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์,2551: 33-34)

ด้านสาเหตุความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านบริการที่ขาดคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญ อาทิ มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม จิตใจไม่รักงานบริการ ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ การไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ ขาดการมีวาทศิลป์ ขาดมนุษยสัมพันธ์ การขาดความยุติธรรมในการบริการไม่ลำดับก่อนหลัง, การบริหารจัดการของหน่วยบริการไม่เหมาะสม อาทิ มีขั้นตอนการให้บริการซับซ้อนหลายขั้นตอน การบริการไม่เป็นไปตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้ การปฏิเสธความรับผิดชอบในความบกพร่องการบริการและไม่ช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา การขาดความสะดวกทางกายภาพต่างๆ และสภาพแวดล้อมการบริการ, ด้านตัวผู้รับบริการเอง อาทิ จุกจิก เห็นตนเองสำคัญกว่าคนอื่น อารมณ์เครียด การเจ็บป่วย ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจได้แม้จะมีการบริการที่ดี การได้รับบริการที่ดีกว่าจากหน่วยงานอื่น การไม่ชอบผู้ให้บริการ, ผู้รับบริการอื่น ที่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้รับบริการด้วยกัน อาทิ ผู้ส่งเสียงรบกวน ผู้สูบบุหรี่(รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์,2551: 35-38)

ความพึงพอใจในการบริการ(Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการให้บริการนั้น เป็นที่พึงพอใจเพียงใดหรือไม่ โดยวัดจากลักษณะต่างๆ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalable Service) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามความจำเป็นเร่งด่วน การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample Service)ด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) จนบรรลุผล การให้บริการที่มีความก้าวหน้า(Progressive Service) มีการพัฒนางานด้านการให้บริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ (Millet,1954:16)

ด้านคุณสมบัติที่สำคัญที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ การตอบสนอง(responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมและการอุทิศเวลาในการให้บริการ การติดต่ออย่างอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติเป็นอย่างดีต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถ(competence) ประกอบด้วย

ความสามารถในการให้บริการ การสื่อสาร ในความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย การเข้าใช้บริการสะดวก ขึ้นตอนไม่มากเกินไป ใช้เวลาน้อยในการรอคอย เป็นเวลาที่ผู้ให้บริการมีความสะดวก สะดวกในการติดต่อสถานที่ ความสุภาพอ่อนโยน(courtesy) ประกอบด้วย แสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์(credibility) (Zeithal and Barry ในนงนุช อุณนันต์ : 32-33)

ในการให้การบริการในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น มีความจะต้องนำวิทยาการต่างๆ มาใช้ในการให้บริการใหม่ๆ หรือมีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพมากขึ้น เกิดความคุ้นเคยและมีทักษะมากขึ้น มีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้งาน ทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการนำวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ งานจริงอยู่บนนวัตกรรมอาจทำให้การทำงานแบบเดิมๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงไป แต่ถือว่าเป็นความจำเป็น เพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพมากขึ้น ต้องมีการเตรียมความพร้อมให้พนักงาน เพื่อรองรับกับภาระงานใหม่ๆ การนำวิทยาการต่างๆ เข้ามาใช้ อาจทำให้บทบาทของผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้จากปฏิกริยาของผู้รับบริการ

คุณภาพของการบริการ จะประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ ได้แก่ การรับประกันการให้บริการอย่างเป็นทางการ เช่น หากไม่พอใจอาจได้รับการชดใช้ การคืนเงินให้ การบริการฟรี เป็นต้น การให้บริการด้วยรอยยิ้ม การสร้างความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว ความเป็นวิชาชีพ ความมีสมรรถนะของพนักงาน ความสุภาพ ความนับถือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้ให้บริการ การให้ความสนใจเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ ความไวต่อความรู้สึก ความมุ่งมั่นและพยายามเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ การบริการที่สามารถสัมผัสได้ถึงความสะดวกทางด้านกายภาพ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร การสื่อสาร ความสะอาดของสภาพแวดล้อม การไม่มีเสียงรบกวน (James A. Fitzsimmons and Mona J. Fitzsimmons,2000 : 45)

### 1.5 ผู้ให้บริการและมาตรฐานการบริการ

คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่ในการบริการ อาจจะพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คุณลักษณะ ซึ่งจะเป็นตัวบ่งบอกว่าดีหรือไม่เพียงใด ทั้งสิ่งที่ปรากฏให้เห็นภายนอกและที่อยู่ภายใน อาทิ ร่างกาย รูปร่าง อารมณ์ จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด อีกองค์ประกอบหนึ่ง คือ พฤติกรรม เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคล พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี แต่โดยรวมแล้ว ผู้ที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ คือ การมีจิตใจรักงานบริการ การมีความรู้ในงานที่จะให้บริการ การมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าที่ให้บริการ เพื่อจะสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่

ผู้รับบริการได้ การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตน ซึ่งต้องระมัดระวังทั้งทางกายและวาจา การมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ นับว่าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญ การรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ในทางธุรกิจ ถือว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการคือพระราชา หรือลูกค้า คือพระเจ้า ลูกค้าจะต้องเป็นฝ่าย ถูกเสมอ การยึดมั่นในพันธกิจที่ดีต่อลูกค้า ข่อมทำให้การบริการมีคุณภาพ การมีทัศนคติที่ดีต่องาน บริการ จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ การมีจิตใจที่มั่นคง ต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้วานโยบายจะมีการเปลี่ยนแปลงไป ต้องปรับตัวและวิธีการ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมคัดแปลงการให้บริการที่ดีกว่าเดิม การเป็นผู้ช่างสังเกต เพื่อพิจารณานามาสร้างสรรค์ในการให้บริการที่ดี การมีวิจารณญาณได้ตรงอย่างรอบคอบ หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบ การมีความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหาในการหาทางเลือกต่างๆ ในการแก้ไขปัญหา(สมิต สัจฉกร,2546 : 22-27)

ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสมบัติต่างๆ อาทิ การมีอัธยาศัยที่ดี มีมิตรไมตรี การเอาใจใส่ตั้งใจในการทำงาน มีการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย การมีกิริยาที่สุภาพ มารยาทที่งดงาม การมีวาจาที่สุภาพ การมีน้ำเสียงไพเราะ การควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความอดทนอดกลั้น การรับฟังและเต็มใจในการแก้ไขปัญหา การมีความกระตือรือร้น เป็นผู้มีความขยันจะมีการทำงานเป็นระบบ ความซื่อสัตย์ซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ (สมิต สัจฉกร,2546 : 27-32)

ด้านการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ นับว่ามีความสำคัญยิ่ง ต้องให้คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก การให้บริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณีอาจไม่ได้พบหน้าผู้รับบริการก็ได้ แต่เกิดความสำนึกว่า การบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการตลอดเวลา(สมิต สัจฉกร,2546 : 33-35) ให้เกิดความเคยชินที่ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น โดยเฉพาะผู้รับบริการ ฝึกความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้เกิดกับผู้ให้บริการอยู่เสมอ เพื่อจะเป็นการสร้างประทับใจแก่ผู้รับบริการ การมีพฤติกรรมเอื้อเฟื้อ (พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ,2522 : 162-165) เป็นการกระทำที่หวังให้ผู้รับความช่วยเหลือได้รับประโยชน์จริงๆ โดยปกติจะมีลักษณะที่ไม่ได้มุ่งหวังผลตอบแทน กระทำโดยเจตนาและสร้างคุณดี เป็นการให้ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจกัน ในเชิงปฏิบัติการช่วยเหลือผู้อื่นเป็นการสร้างประโยชน์แก่คนอื่นอย่างชัดเจน ได้บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ผู้อื่น มีความเมตตากรุณา ดังบทพระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว “อันความกรุณาปราณี จะมีใครบังคับก็หาไม่ หลั่งมาเองเหมือนฝนอันชื่นใจ จากฟากฟ้าสุราลัยสู่แดนดิน” ดังนั้น หน่วยงานจะต้องปลูกฝัง อบรมสั่งสอนฝึกรบรณชัฏเกล้า ให้นุคลากรมีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น โดยเฉพาะลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จะช่วยให้การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น



ด้านการจัดทำมาตรฐานการบริการ พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของมาตรฐาน ว่าสิ่งที่ถือเป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด ทั้งนี้ อาจเปรียบเทียบมาตรฐานการบริการก่อน แล้วเปรียบเทียบการบริการของหน่วยงาน ความสำคัญของมาตรฐานการบริการ จะช่วยให้สามารถตรวจสอบและคงไว้ซึ่งระดับการให้บริการที่ดี ทุกคนจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามมาตรฐาน เท่ากับเป็นการประกันประสิทธิภาพการให้บริการและมีคุณภาพที่ดี เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานร่วมกัน การมีมาตรฐานจะทำให้สามารถเปรียบเทียบในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการบริการที่ดี จะต้องประกอบไปด้วยลักษณะต่างๆ ได้แก่ เป็นมาตรฐานในตัวเอง ไม่ใช่ตัวคน มีความเป็นไปได้หรือบรรลุผลได้ เป็นที่เข้าใจของทุกคนที่เกี่ยวข้อง เป็นที่ตกลงกัน สามารถวัดได้และเฉพาะเจาะจง กำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน มีความเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้จากปัจจัยต่างๆ อาทิ วัสดุอุปกรณ์ใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ องค์ประกอบ(สมิต สัจฉกร,2546 : 42-43)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

### 2.1 ความหมายระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานที่ได้ทำการออกแบบขึ้นมา เพื่อใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำสารสนเทศ การตอบสนองสารสนเทศในการบริหาร ใช้ในการวางแผนตัดสินใจ การติดตาม การประเมินผล เป็นระบบที่ดำเนินงานด้วยเอกสารหรือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบราชการไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นยุทธศาสตร์หลัก เพื่อให้ระบบราชการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองสภาพแวดล้อมภายนอกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในองค์การจะแบ่งระบบสารสนเทศ เป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระบบสารสนเทศในงานประจำวัน(สนองตอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ข้าราชการหรือพนักงานในระดับปฏิบัติการ) ระบบสารสนเทศในการบริหารงานระดับต้น (ได้รับรายงานจากระบบสารสนเทศในงานประจำวัน มาใช้ในการกำกับควบคุม การวางแผนและการตัดสินใจ) ระบบสารสนเทศในการบริหารระดับกลาง(มีการสรุปประมวลผลระบบสารสนเทศจากในงานประจำและระบบสารสนเทศการบริหารระดับต้น) และระบบสารสนเทศในการบริหารระดับสูง(จากการสนับสนุนระบบสารสนเทศในระดับต้น และระดับกลาง เพื่อใช้ประกอบในการดำเนินงานขององค์การ ผู้บริหารระดับสูงจะรับผิดชอบการบริหารงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและตามยุทธศาสตร์ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง จะทำให้สามารถให้

ประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาและสั่งการได้ทันที ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ สารสนเทศที่สำคัญจะสามารถใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Stair (2003) ได้กล่าวว่าระบบสารสนเทศ เป็นระบบเฉพาะทางที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ โดยทำหน้าที่รับเข้าข้อมูล การเข้าสู่การประมวลผล การแจกจ่ายข้อมูลสารสนเทศ และนำเสนอข้อมูลย้อนกลับ เพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์

Turban(2004) กล่าวว่าระบบสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการรวบรวม ประมวลผล บันทึก วิเคราะห์และแจกจ่ายสารสนเทศ ให้เป้าหมายเฉพาะด้าน ประกอบด้วยสิ่งนำเข้าข้อมูลและคำสั่งงาน โดยมีรายงานและผลการคำนวณเป็นสิ่งส่งออกในการประมวลผลสิ่งนำเข้า ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ รวมทั้งต้องมีข้อมูลย้อนกลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการควบคุมงานและระบบสารสนเทศ จะรวมถึงบุคลากร กระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

Thomson และคณะ(2003) กล่าวว่าระบบสารสนเทศ เป็นการบูรณาการระบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน ได้รับการออกแบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการตัดสินใจ

Alter(2002) กล่าวว่าระบบสารสนเทศเป็นระบบที่มีการใช้ระบบธุรกิจ ในการรวบรวม นำส่ง บันทึก คำนวณ จัดการดำเนินการ การแสดงผลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบงานอื่นๆ ในองค์การ

## 2.2 องค์ประกอบและโครงสร้างพื้นฐาน

ปกติระบบสารสนเทศจะปฏิบัติงานได้จะต้องประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการ ระบบเครือข่ายและบุคลากร ซึ่งส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการ ระบบเครือข่าย จะถือเป็นเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ถูกนำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการมากขึ้น ระบบสารสนเทศจะเข้ามาเกี่ยวข้องในเชิงระบบที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ปัจจัยย้อนกลับ และสภาพแวดล้อม อาทิ การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศในการนำไปใช้วางแผน การประสานงาน การติดตามควบคุมและการตัดสินใจในองค์การ จะเห็นว่าระบบสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทในการประสานงานและการควบคุม โดยเฉพาะเกิดการสื่อสารกันตามแนวนอนและแบบทุกทิศทาง ทั้งภายในองค์การและระหว่างองค์การ โดยผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศและการ

สื่อสาร มีการไหลของข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพอย่างรวดเร็ว การกำกับและควบคุมการทำงานขององค์การในภาครัฐ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบสารสนเทศที่ได้มีการบูรณาการ เชื่อมโยงกันที่เป็นเอกภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

โครงสร้างของระบบสารสนเทศ จะประกอบไปด้วยทรัพยากรสารสนเทศ อาทิ สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบุคคล, บุคลากรสารสนเทศ อาทิ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเนื้อหาสารสนเทศ เครื่องจักรกล ผู้กำหนดนโยบาย, แหล่งสารสนเทศ อาทิ ภายในตัวบุคคล แหล่งภายนอก เช่น สถาบันสารสนเทศต่างๆ เป็นต้น, เทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ คอมพิวเตอร์ การประมวลผล การวิเคราะห์สารสนเทศ การเผยแพร่สารสนเทศ, กระบวนการจัดการและบริการสารสนเทศ อาทิ ระบบเทคโนโลยี การวางแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดทำงบประมาณ การบริหารพื้นที่ การประเมินผลดำเนินงาน, ผู้ใช้สารสนเทศ อาทิ การดำเนินการทุกอย่างจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

โครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งรวบรวมสารสนเทศ คือเป็นผู้รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดหมวดหมู่สารสนเทศ จัดบริการสารสนเทศ, บุคลากรที่ได้รับฝึกฝนด้านสารสนเทศ อาทิ นักเอกสารสนเทศ บรรณารักษ์, ความเชื่อมโยงกับบุคคลที่เป็นแหล่งสารสนเทศ อาทิ ที่ปรึกษาทางเทคนิค นักวิจัย นักวิชาการ, ความเชื่อมโยงกับองค์กรที่ตัดสินใจต่างๆ อาทิ องค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย สถาบันการเงิน, การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ อาทิ การติดต่อสื่อสารสองทาง เชิงรุก, ระบบการจัดการรวมแหล่งสารสนเทศ บุคลากรและความเชื่อมโยงต่างๆ เข้าด้วยกัน, นโยบายระดับชาติ

### 2.3 การบริการสารสนเทศ

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศ อาจแบ่งเป็นไปตามการใช้ในหน้าที่งาน (Function Area) การใช้ตามลักษณะงาน และการใช้ในกิจกรรมทางการบริหารตามลำดับขั้น โดยการใช้ในหน้าที่งาน อาจแบ่งเป็นระบบสารสนเทศทางด้านการบัญชี(Accounting Information systems) ทางการตลาด(Marketing Information systems) ทางการเงิน(Financial Information systems) ทางด้านทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Information systems) และทางด้านการผลิต(Manufacturing Information systems) ส่วนการใช้ตามลักษณะงาน จะสามารถนำไปใช้ในการทำงานต่างๆ ได้ โดยอาจแบ่งเป็นด้านระบบประมวลผล รายการเปลี่ยนแปลง(Transaction Processing Systems หรือ TPS) ใช้ในการปฏิบัติงานประจำของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information Systems หรือ MIS) ใช้จัดทำรายงานสำหรับผู้บริหารในการบริหารจัดการงาน ด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ(Decision Support Systems หรือ DSS ของผู้บริหารระดับกลางถึงระดับสูง ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบกลุ่ม

(Group Decision Support Systems หรือ GDSS) ในการจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม ด้านระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร(Executive Support Systems หรือ ESS) มีการเพิ่มขีดความสามารถในการวิเคราะห์และการสื่อสาร เพื่อการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ ด้านระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นการประยุกต์ระบบสารสนเทศเชิงปัญญา โดยวิธีการใช้เหตุผล และด้านระบบสารสนเทศสำหรับองค์กร(Enterprise Information Systems) เป็นระบบภาพรวมขององค์กร ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารกันได้ สำหรับระบบสารสนเทศโดยใช้ในกิจกรรมทางการบริหารตามลำดับขั้น อาจแบ่งได้เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน(Operational Control Information Systems) ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริหารงาน(Management Control Information Systems) และด้านระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนกลยุทธ์(Strategic Planning Information Systems)

ดังนั้น จะได้ประโยชน์มากจากระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information System) ใช้สำหรับผู้บริหารในการติดตามการปฏิบัติงานในองค์กร มีคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่ เป็นการนำเสนอสำหรับการปฏิบัติงาน วางแผน ตัดสินใจ ปัญหาทั้งที่มีและกึ่งโครงสร้าง เสนอผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป จะมีรูปแบบการนำเสนอที่เป็นมาตรฐานและกำหนดไว้ล่วงหน้า ทุกฝ่ายจะได้รับรายงานที่เหมือนกัน ใช้สนับสนุนการบริหารตามหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร จะต้องนำเสนอให้ครบทุกด้าน มีช่วงเวลาในการจัดทำและการได้รับรายงานที่แน่นอน มีการระบุตัวผู้บริหารไว้ด้วย รายงานจะนำเสนอทั้งในรูปแบบของเอกสารและสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านจอมอนิเตอร์คอมพิวเตอร์ สารสนเทศที่นำเสนอมาจากการประมวลผลข้อมูลในอดีตและการวางแผนกลยุทธ์จากภายในองค์กรมากกว่าภายนอกองค์กร จะเห็นว่ามีกิจกรรมสำคัญเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ คือ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การจัดทำรายงาน

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร(Executive Information Systems : EIS) จะใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูง เพื่อปรับปรุงคุณภาพและปริมาณ ให้เข้าถึงผู้บริหาร ให้ได้รับในเวลาที่ต้องการ ผู้บริหารสามารถดำเนินการใช้ระบบได้เองตามความจำเป็น จะนำเสนอในภาพรวม อาทิ ไตรมาส สามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต โดยทั่วไปจะมีลักษณะ ได้แก่ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลในอดีตและปัจจุบันได้โดยตรง เป็นระบบสารสนเทศที่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการแจกแจงรายละเอียด สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ แนวโน้ม อัตราส่วนหรือการเบี่ยงเบน มีความสามารถในการเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลภายนอก มีความสามารถในการสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารสนเทศ เป็นการรวบรวมคน เครื่องคอมพิวเตอร์ ความคิดและกิจกรรมต่างๆ เพื่อประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารองค์การทุกระดับ มหาวิทยาลัย ได้ชื่อว่าเป็นสถาบันผู้นำสังคม ต้องมีการวางแผน การจัดการการตัดสินใจ ประเมินจุดดีจุดด้อยและมีการจัดการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ มีการประเมินสภาพปัจจุบัน พยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต กำหนดทิศทางในอนาคต วางแผนที่เหมาะสมเพื่อสู่การปฏิบัติ ต้องมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ ภารกิจ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย และแผนการต่างๆ แล้วมีการวางแผนการจัดการตามแผนงาน งาน/โครงการและกิจกรรม อาทิ แผนงานวิชาการ แผนงานบริการวิชาการ แผนทรัพยากร การกำหนดเป้าหมายทุกด้าน อาทิ การศึกษาทั่วไปของนักศึกษา การศึกษาต่อเนื่อง การจัดบริการแก่สาธารณชน การประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะ การจัดการอาคารสถานที่ต่างๆ เพื่อบริการนักศึกษา ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสถาบันอุดมศึกษา นับว่ามีความสำคัญ ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ และมีการจัดการที่ดี

### 3. โครงสร้าง ภารกิจและอัตรากำลังของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เดิมเป็นงานบริการคอมพิวเตอร์ สังกัดกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานและภายหลังได้ขยายให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ โดยได้มีการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อรองรับการขยายงานตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ 9(พ.ศ. 2545 – 2549)

ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม ได้ให้ความเห็นชอบตามหนังสือที่ ทม 0204(2)/1708 ลงวันที่ 23 มกราคม 2539 ให้บรรจุสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นโครงการใหม่ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) โดยให้ดำเนินการจัดตั้งได้ ในปีงบประมาณ ปี 2542 แต่เนื่องจากประเทศประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐบาลให้ชะลอการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ ต่อมาในปี 2543 กองแผนงานได้เสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีโครงการจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ขึ้น ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดตั้งฯ จากสภามหาวิทยาลัย จากการประชุมครั้งที่ 5/2543 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2543 โดยให้เป็นโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะเป็นหน่วยงานภายใน

นับเป็นการเริ่มต้นที่มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีที่ทำการเป็นอาคารสูง 4 ชั้น มีขนาดพื้นที่ใช้สอยประมาณ 2,284.5 ตารางเมตร ในปีงบประมาณ 2539 ได้มีการติดตั้งระบบเครือข่ายไฟเบอร์ออปติก(Fiber optic) ภายในมหาวิทยาลัย โดยใช้เทคโนโลยีเอทีเอ็ม(ATM) ซึ่งในปีงบประมาณ 2544 และ 2546 ได้มี

การขยายระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมกว้างกว่าเดิม มีการจัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และเข้า  
สัญญาณระบบอินเทอร์เน็ต

หน้าที่หลักของโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ให้การสนับสนุนการ  
เรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา จัดทำระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อการบริหาร  
พัฒนาค้นคว้า ฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์

**มีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ภารกิจและวัตถุประสงค์** ของโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศ ได้แก่

**ปรัชญา** คือ มีความโปร่งใส คุ่มค่า ค้นหาลิ่งใหม่ กว้างไกลในบริการ

**ปณิธาน** คือ โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจุดมุ่งหมาย  
จะให้เป็นสถานที่ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร ทั้งภายในและภายนอก  
มหาวิทยาลัย ตลอดจนสนับสนุนการเรียนการสอนของนักศึกษา จัดระบบข่าวสารข้อมูลเพื่อการ  
บริหารของมหาวิทยาลัยฯ

**วิสัยทัศน์** คือ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่สุดต่อมหาวิทยาลัย  
เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

#### **ภารกิจโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ**

-ให้บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆภายในและภายนอก  
มหาวิทยาลัย

-ดำเนินการจัดการระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสง เพื่อเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสารสนเทศ  
ให้เต็มระบบ

-พัฒนาศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารส่วนกลาง (คลังข้อมูล 5 ด้าน)

-พัฒนาโปรแกรม ซอฟต์แวร์และบุคลากร เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการ  
ให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ

-ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ เพื่อนำเอาเทคโนโลยี  
คอมพิวเตอร์มาพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน

-พัฒนาบุคลากรในเชิงวิชาการให้ทันต่อความก้าวหน้าด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์

-ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงบทบาท ทิศทางของโครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฯ

### วัตถุประสงค์

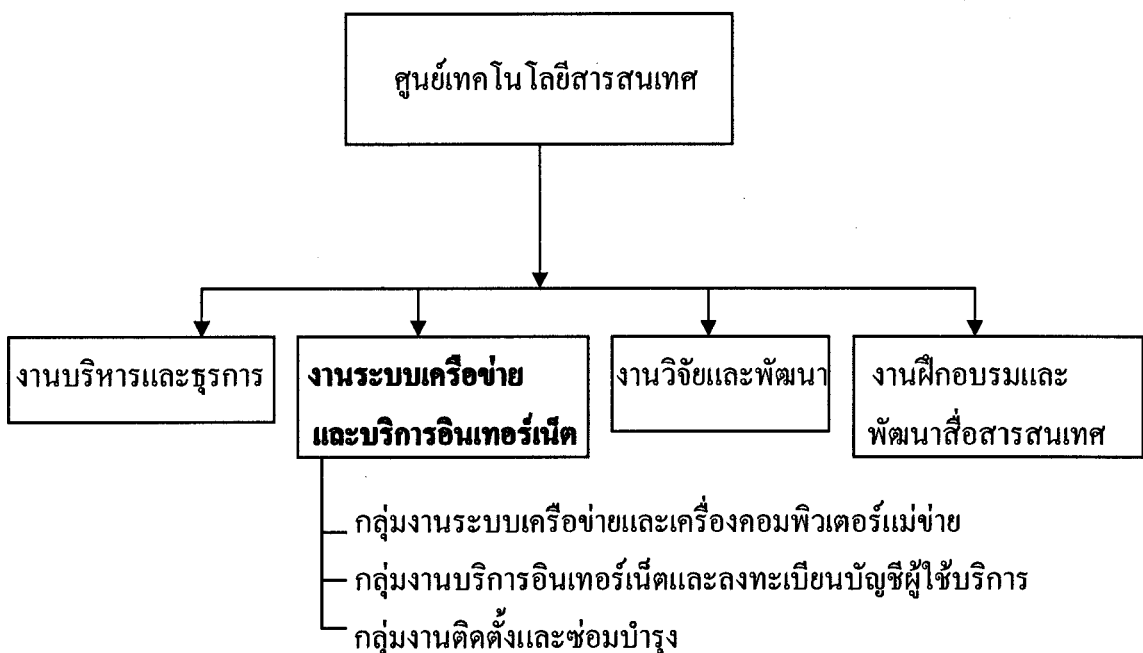
-เพื่อให้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมในทุกด้านของมหาวิทยาลัย

-เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและชุมชน

-เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการจัดฝึกอบรม โปรแกรมทางด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาและบุคลากรและชุมชน

### โครงสร้างของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยส่วนงานต่างๆ ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต งานวิจัยและพัฒนา งานฝึกอบรมและพัฒนาสื่อสารสนเทศ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งงานภายในของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

#### อำนาจหน้าที่ของงานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต

งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดูแล ด้านการบริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้างาน งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันมีบุคลากรปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการและการให้บริการ จำนวน 30 อัตรา โดยแยกเป็นข้าราชการ จำนวน 2 คน พนักงานของรัฐ

จำนวน 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน และนักศึกษาอัตราจ้างช่วยปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน ทั้งนี้ งานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต มีกลุ่มงานในความรับผิดชอบ ได้แก่

-กลุ่มงานระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อาทิ ควบคุมดูแลการทำงาน และแก้ไขปัญหาสายใยแก้วนำแสงและสายสัญญาณเช่า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเครือข่าย การจักระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่าย ระบบไฟฟ้าสำรอง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของนักศึกษาและบุคลากร ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมที่ทำงานบนเครือข่าย การเข้าใช้ระบบเครือข่ายระยะไกลผ่านคู่สายโทรศัพท์ จัดทำระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย พัฒนาเทคโนโลยีและโปรแกรมที่ทำงานบนเครื่องแม่ข่าย

-กลุ่มงานบริการอินเทอร์เน็ตและลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้บริการ อาทิ ควบคุมดูแลและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบบัญชีผู้ใช้งานของนักศึกษาและบุคลากรในการใช้งานในระบบเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัย และเครือข่ายทางไกลผ่านคู่สายโทรศัพท์ เว็บไซต์ในส่วนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมดูแลและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่าและห้องบริการอินเทอร์เน็ต การฝึกอบรมการใช้งานระบบเครือข่ายแก่นักศึกษา การจัดทำคู่มือการใช้งานของนักศึกษาและบุคลากร

-กลุ่มงานติดตั้งและซ่อมบำรุง อาทิ ควบคุมดูแลปรับปรุงแก้ไข ซ่อมแซมบำรุงรักษา อุปกรณ์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดำเนินการติดตั้งและทดสอบระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การประสานฝึกอบรมแก่ผู้ดูแลระบบเครือข่ายของหน่วยงานต่างๆ จัดระเบียบตู้อุปกรณ์ระบบเครือข่ายที่อยู่ในหน่วยงานต่างๆ ดูแลห้องปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่าย

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรอุมา ศรีสุทธิพันธ์(2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและพฤติกรรม การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

-ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

-ด้านพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยความถี่ในการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้ระยะเวลา 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ 1-2 ปี จะใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงกลางคืนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่



จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่นิยมใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

-ด้านความคิดเห็นที่มีต่อสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นรวมที่มีต่อสื่ออินเทอร์เน็ตในระดับเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่งใน 3 ข้อความคือ อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ใหม่เป็นประโยชน์ทางการศึกษา เป็นเสมือนคาบสองคมมีทั้งประโยชน์และโทษ อินเทอร์เน็ตเต็มไปด้วยข้อมูลที่มีประโยชน์แต่ขณะเดียวกันก็มีข้อมูลที่เป็นโทษอยู่มาก

-ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่องานหรือศึกษา และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตในการสมัครงาน ทหารรายได้พิเศษ หางานอดิเรก จองห้องพัก ยานพาหนะ ทำกิจกรรมด้านความบันเทิง เป็นสมาชิกสโมสร สนทนา หาเพื่อน สั่งซื้อสินค้า หาข้อมูลด้านการกีฬา

ธีระพจน์ แดงดี(2545)ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

-ด้านองค์ประกอบของการใช้งานระบบที่มีผลต่อความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ อาทิ สภาพความพร้อมในการใช้งาน ใช้งานได้ทันความต้องการ การตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม การมีอุปกรณ์เสริมที่ครบถ้วน ด้านโปรแกรมการใช้งานพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในการเผยแพร่ข่าวสารที่สำคัญให้พนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านกระบวนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อนและการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว

-ด้านหน้าที่ ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก อาทิ หน้าที่ของคนที่สอดคล้อง เหมาะสมกับการใช้งาน สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาเผยแพร่แก่ผู้อื่น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาทิ การติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว การลดความสับสน เข้าใจผิด การแก้ปัญหาได้ทันท่วงที การเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ด้านปัญหาสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาระดับมาก อาทิ เครื่องรุ่นเก่า ขาดความทันสมัย ด้านนโยบายการบริหารงาน ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก อาทิ การเปิดโอกาสให้ใช้งานอย่างเต็มที่ การมุ่งใช้งานเฉพาะภายในธนาคาร การมีการป้องกันผู้ไม่เกี่ยวข้องในการใช้งาน

รสสุคนธ์ ทรงคำ(2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลกับมหาวิทยาลัย เอกชน ผลการวิจัยพบว่า

-ด้านปัญหาและประโยชน์การใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าอินเทอร์เน็ตที่ใช้มีความเร็วต่ำ ใช้เวลาโหลคนาน ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ ด้านช่วงเวลา การใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลส่วนใหญ่จะใช้ช่วงเย็นหลังเลิกเรียน ส่วน นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จะใช้ช่วงกลางวัน นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลส่วนใหญ่ จะใช้อินเทอร์เน็ตที่สถานศึกษา ส่วนมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จะใช้งานมากกว่านักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐบาล อาทิ การ ติดต่อสื่อสาร การสนทนาออนไลน์ การศึกษา การส่งรายงานหรือการบ้าน การเรียนการสอน ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ศึกษาข้อมูลเรียนพิเศษหรือศึกษาต่อ การดาวน์โหลดโปรแกรม ธุรกิจ โฆษณา ซื้อขายสินค้า ดูข้อมูลสินค้าเพื่อตัดสินใจ การสมัครงานหรือหางาน ธุรกิจทางการเงิน

-ด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ส่วนใหญ่ใช้ช่วงกลางวันและช่วงเย็นหลังเลิกเรียน ส่วนใหญ่ใช้ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ใช้ที่สถานศึกษา

-ด้านวัตถุประสงค์ นักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา มีการใช้ในระดั้มากและมากที่สุด อาทิ ด้านการอ่านข้อมูลที่สนใจ ค้นคว้าประกอบการเรียนหรือรายงาน การฟังเพลง

วัฒนา มาลา(2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

-ด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่นักศึกษาจะใช้อินเทอร์เน็ตนานๆ ครั้งต่อ สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมงและจะใช้มากที่สุดในช่วงเวลาหลัง 20.00 น. ส่วนใหญ่จะใช้ที่ร้านอินเทอร์เน็ต เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุดครั้งละ 15 บาท นักศึกษาสนใจเว็บไซต์ด้าน บันเทิงมากที่สุด

-ด้านประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต นักศึกษาเห็นว่ามีความประโยชน์ในระดับมาก อาทิ ความเพลิดเพลิน ทันทต่อเหตุการณ์ ทันสมัย ได้รับข้อมูลหลากหลายทั้งภาพนิ่งและ เคลื่อนไหว ประหยัดเวลา มีรูปแบบการใช้งานที่ง่าย การตื่นตัวด้านเทคโนโลยีและวิทยาการ ใหม่ๆ ความสนใจแสวงหาความรู้ การค้นคว้าประกอบการเรียน

ศิวาพร ปุษยานันท์(2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา โดยใช้ประกอบการเรียนและทำรายงานมากที่สุด ส่วนใหญ่จะใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่มีบริการระบบเครือข่าย ส่วนใหญ่จะใช้บริการในช่วงเวลา 12.00 - 18.00 น. มีความพึงพอใจในระดับต่ำ - ปานกลางในบางด้าน อาทิ ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สถานที่ เวลาการให้บริการ ความล่าช้าของระบบ บุคลากรไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ การให้คำปรึกษา

เรืองยศ ใจวัง(2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ จะใช้อินเทอร์เน็ตที่ห้องบริการอินเทอร์เน็ตภายในวิทยาลัยมากที่สุด มีการใช้บริการฯ วันละประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยลักษณะการใช้งานจะใช้งานตามความจำเป็นและนานๆ ครั้ง จะใช้ในเฉพาะชั่วโมงที่ว่างจากการเรียนมากที่สุด มีการใช้บริการมากที่สุดในช่วงเวลา 12.00 - 18.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ศิวาพร ปุษยานันท์ ระยะเวลาที่ให้บริการจะน้อยกว่าวันละ 1 ชั่วโมงต่อครั้ง การใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านและสถานที่อื่นจะใช้มากที่สุดเมื่อมีความต้องการ วันละประมาณ 1-2 ชั่วโมงและจะใช้ในช่วงเวลา 18.00 - 24.00 น. มากที่สุด จำนวนเวลาที่ให้บริการในสถานที่อื่นๆ มากที่สุด ประมาณวันละ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้งและใช้ตามความจำเป็นนานๆ ครั้ง

เบญญา เลิศสุวรรณ(2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ที่นักศึกษาไปใช้บริการและรับสารมากที่สุดคือมหาวิทยาลัย จะใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตและรับสาร ในลักษณะของ www : world wide web มากที่สุด จะใช้บริการวันละ 1 ครั้งมากที่สุด ในหนึ่งสัปดาห์จะใช้บริการ 2-3 วันมากที่สุด มีการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ในฐานะผู้ส่งสาร ซึ่งจะใช้เวลาระหว่าง 41- 70 นาที/ครั้งมากที่สุด และฐานะรับสารใช้ระยะเวลาระหว่าง 10-40 นาที/ครั้งมากที่สุด ในด้านวัตถุประสงค์การใช้งานฐานะผู้รับสารจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงมากที่สุด ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ใช้การสนทนาแบบออนไลน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ใช้บริการถ่ายโอนข้อมูลเพื่อการเรียนและทำงานมากที่สุด มีการสั่งงานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลออกไป(Telnet) เพื่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ใช้บริการสืบค้นข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไปมากที่สุด ใช้กระดานข่าว

เพื่อเพิ่มความรู้ต่างๆ ไปมากที่สุด ใช้บริการ www : world wide web เพื่อความบันเทิงมากที่สุด และใช้บริการศูนย์ข้อมูลอินเทอร์เน็ต(Wais) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ ไปมากที่สุด

ในด้านการตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก อาทิ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การใช้ประกอบการศึกษา ความสะดวก ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ทันเหตุการณ์ การประหยัดเวลา ใช้งานง่ายไม่ต้องจำคำสั่งมากและการไม่มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด ความมีคุณภาพ ข้อมูลสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวมทั้งมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการเกิดปฏิสัมพันธ์ อาทิ การมีข้อมูลในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่าย การสื่อสารแบบสองทางแบบโต้ตอบกันและเป็นแบบหลายสื่อ

เบญจมาศ เหมือนสุทธีวงศ์(2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนศรีธนาพาณิชยการเทคโนโลยีเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในโรงเรียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า 2 ปี ส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้เนื่องจากใช้งานไม่เป็น ส่วนใหญ่บุคลากรจะใช้งานเป็นบางวันและใช้งานอินเทอร์เน็ตของโรงเรียน ส่วนใหญ่ในหนึ่งสัปดาห์จะใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จะมีการใช้งาน Web base mail มากที่สุด

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องทำงาน ของบุคลากรมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเรียกเก็บค่าบริการอินเทอร์เน็ตจากนักเรียนนักศึกษา เพื่อนำไปจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ใช้(User Account) ให้ทุกคนนำไปใช้ที่บ้านพักและควรเรียกเก็บในอัตราค่าบริการต่ำกว่า 50 บาทต่อภาคเรียน รวมทั้งไม่ควรจำกัดเวลาในการใช้งาน

ส่วนนักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 1-2 ปี ส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้านพัก ผู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ที่บ้านพักส่วนใหญ่ไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่โรงเรียนเพื่อความบันเทิง เล่นเกมส์ อ่านเรื่องย่อ คุกกี้คร ส่วนใหญ่จะใช้บริการ Web base mail ด้านการเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะเรียนรู้ด้วยวิธีสอบถามจากเพื่อน ครูอาจารย์ ญาติ นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของทางโรงเรียน ส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นบางวันเฉลี่ยสัปดาห์ละน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่เคยเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ของโรงเรียน ได้แก่ ข้อมูลของโรงเรียน

ด้านความต้องการของนักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการอบรมด้านเทคนิคกราฟฟิก(Graphic) เพื่อนำไปสร้างโฮมเพจ(Home Page) ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงเรียนไม่ควรเรียกเก็บค่าบริการอินเทอร์เน็ต หากจำเป็นต้องเก็บจะต้องไม่เกิน 50 บาทต่อภาคเรียนดังกล่าว

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ(Survey research) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวิธีการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกหลักสูตร ทุกสาขาวิชา ทุกคณะของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยไม่ได้แยกศึกษาเป็นรายสาขาวิชาหรือรายคณะ แต่จะศึกษาจากเฉพาะนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2550 ที่พักอยู่ประจำภายในหอพักของมหาวิทยาลัย จำนวน 2,400 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ(Taro Yamane,1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (ดำรงค์ วัฒนา,2548: 114-115) ดังนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 342 คน โดยกำหนดสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental หรือ Haphazard Sampling) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05  
N = ขนาดของประชากร  
n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,400}{1 + 2,400(.05)^2} = 342$$

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ(survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม(questionnaire) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ เพศ หลักสูตรหรือชั้นปี สถานะภาพ(ปกติหรือสมทบ) คณะที่ศึกษา หอพักของมหาวิทยาลัยที่เข้าพัก รวม 5 ข้อ ลักษณะคำถามแบบ check-list

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการแต่ละเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง สถานที่ที่ใช้บริการบ่อยหรือมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การใช้บริการ E – Mail address ผ่านการให้บริการของมหาวิทยาลัย การไม่ใช้บริการ E – Mail address ผ่านการให้บริการของมหาวิทยาลัย การใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) ผ่านบริการมหาวิทยาลัย สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) ผ่านบริการมหาวิทยาลัยบ่อยหรือมากที่สุด รวม 9 ข้อ ลักษณะคำถามแบบ check-list

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ลักษณะคำถามปลายปิดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต(Likert Scale) 3 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง และพึงพอใจน้อย รวม 32 ข้อ แบ่งเป็น

**2.1.1 ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ** รวม 6 ข้อ (ข้อ 1 เอกสาร หรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ข้อ 2 ความสะดวกในขั้นตอนที่ไปติดต่องานหรือใช้บริการ ข้อ 3 ความรวดเร็วขั้นตอนในการให้บริการ ข้อ 4 ความพร้อมในการให้บริการ ไม่ต้องรอใช้เวลานานในการเข้ารับบริการ ข้อ 5 ด้านแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม) และ ข้อ 6 ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ(วันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 8.30-18.00 น. และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.30-16.00 น.)

**2.1.2 ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ** รวม 6 ข้อ( ข้อ 1 ความทันสมัยของระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการให้บริการ ข้อ 2 ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีความชัดเจน ข้อ 3 ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีความเข้าใจง่าย ข้อ 4 ระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ข้อ 5 ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด ข้อ 6 ในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน (User ID) ก่อนทุกครั้งเสมอ)

**2.1.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** รวม 6 ข้อ( ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี อธิษาศัย มนุษยสัมพันธ์และมีความสุข ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ เต็มใจ เอาใจใส่ และจริงจัง จริงใจ ข้อ 3 ความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ข้อ 4 ความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ข้อ 5 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และข้อ 6 เจ้าหน้าที่มีความ รับผิดชอบ มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

**2.1.4 ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ** รวม 5 ข้อ( ข้อ 1 การ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้และกิจกรรมชัดเจนและทั่วถึง ข้อ 2 ความรู้ ข่าวสารที่น่าเสนอมี ความน่าสนใจ เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน ข้อ 3 มีการจัดอบรมให้ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษา ข้อ 4 การที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทาง คอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ทราบ ข้อ 5 วิธีการนำเสนอข่าวสาร ความรู้ที่น่าสนใจ)

**2.1.5 ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม** รวม 9 ข้อ( ข้อ 1 ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ข้อ 2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ข้อ 3 ความปลอดภัยของสถานที่ ให้บริการ ข้อ 4 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (สว่างพอเพียง จัดรูปแบบสวยงาม) ข้อ 5 ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ ข้อ 6 สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ(ไม่มีเสียงดังรบกวน และไม่มีกลิ่นเหม็น) ข้อ 7 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ข้อ 8 ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ และ ข้อ 9 คุณภาพของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

## 2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

**2.2.1 ทำการศึกษาจากผลงานการศึกษา** หนังสือ บทความทางวิชาการ และเอกสาร ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตลอดจนให้เหมาะสมกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษานี้

**2.2.2 การสร้างแบบสอบถามฉบับร่างขึ้น** แล้วนำเสนอต่อท่านอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบ และให้คำแนะนำ แล้วทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

**2.2.3 ได้นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้ว ไปทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง(Validity)** โดยสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา และมีการใช้ถ้อยคำ ภาษาที่เหมาะสม ได้แก่ คุณจินดา จันท์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ 8 วุฒิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ) คุณวิไลพร นามวงศ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วุฒิสถิตศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการพัฒนา) และคุณมีนา ทาหอม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วุฒิสถิตศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการพัฒนา)

ในการทดสอบด้านความเชื่อมั่น(Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มทดลอง(Pretest) จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในด้านความสอดคล้องภายใน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค(Cronbach:1970) ซึ่งได้ค่าของแบบสอบถามในตอนี่ 3 เท่ากับ .8917

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนมีนาคม 2551 ถึงเดือนเมษายน 2551 โดยได้แจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ในสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้แก่ ห้องให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในอาคารหอพักภายในมหาวิทยาลัย อาคารเรียนรวม 70 ปีแม่โจ้ ทั้ง 2 ชั้น อาคารกองห้องสมุด อาคารโรงอาหารขนาดใหญ่ที่อยู่ติดกับหอพักมหาวิทยาลัย อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย อาคารภาควิชาเทคโนโลยีทางสัตว์ อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม อาคารศูนย์กิจการนักศึกษา และนักศึกษาที่ปฏิบัติงานภาคสนามในสวนสุขภาพ บุญศรี เฉลิม พระเกียรติ ทำการขอรับคืนทันทีหลังจากที่นักศึกษาตอบแบบสอบถามเสร็จ จนรวบรวมได้ครบทุกฉบับ และตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม มีการกำหนดลำดับของแบบสอบถามก่อนนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา** ได้แก่ เพศ หลักสูตรหรือชั้นปี สถานะภาพ(ปกติหรือสมทบ) คณะที่ศึกษา หอพักของมหาวิทยาลัยที่เข้าพัก ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ(Percentage)

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้** ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการแต่ละเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง สถานที่ที่ใช้



บริการบ่อยหรือมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การใช้บริการ E – Mail address ผ่านการให้บริการของมหาวิทยาลัย การไม่ใช้บริการ E – Mail address ผ่านการให้บริการของมหาวิทยาลัย การใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) ผ่านบริการมหาวิทยาลัย สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) ผ่านบริการมหาวิทยาลัยบ่อยหรือมากที่สุด ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติค่าร้อยละ(Percentage)

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้** เป็นข้อคำถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) 3 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง และพึงพอใจน้อย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่ามัธยฐานเลขคณิต(Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ของคะแนนตามระดับความพึงพอใจจากแบบสอบถาม โดยกำหนดเกณฑ์การตรวจให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีการระบุคะแนน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
3	หมายถึง พึงพอใจมาก
2	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
1	หมายถึง พึงพอใจน้อย

จากนั้น ได้ดำเนินการแปลความหมายคะแนนของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของเบสท์(Best,1981 ในธานี คงเพชร:34) จะใช้เกณฑ์ไปพิจารณาค่าเฉลี่ยสำหรับการวัดระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปเทียบกับเกณฑ์การแปลผลคะแนน ดังนี้

#### เกณฑ์ในการแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.00	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** ของนักศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 ที่พักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 342 คน โดยได้ใช้แบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งจะแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับชั้น/หลักสูตร การศึกษา สถานภาพการศึกษา(ปกติหรือสมทบ) คณะที่ศึกษา ชื่อหอพักที่พัก

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ชาย	132	38.60
หญิง	210	61.40

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.40 รองลงมา คือ เพศชาย ร้อยละ 38.60

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักสูตรที่ศึกษา

หลักสูตร	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
หลักสูตร 2 ปี	51	14.90
หลักสูตร 4 ปี	291	85.10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ร้อยละ 85.10 รองลงมาคือ หลักสูตร 2 ปี ร้อยละ 14.90

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาคที่เรียน

ภาค	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ภาคปกติ	317	92.70
ภาคสมทบ	25	7.30

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เรียนภาคปกติ ร้อยละ 92.70 รองลงมา คือภาคสมทบ ร้อยละ 7.30

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคณะที่เรียน

คณะ	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
วิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	29	8.50
วิทยาศาสตร์	37	10.80
ผลิตกรรมการเกษตร	108	31.60
บริหารธุรกิจ	81	24.60
พัฒนาการท่องเที่ยว	14	4.10
เทคโนโลยีการประมงฯ	11	3.20

**ตารางที่ 4.4(ต่อ)**

คณะ	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
สารสนเทศและการสื่อสาร	4	1.20
เศรษฐศาสตร์	48	14.00
ศิลปะศาสตร์	3	0.90
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	4	1.20

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เรียนอยู่คณะผลิตกรรมการเกษตร ร้อยละ 31.60 รองลงมาคือ คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 24.60 คณะเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ 14.00 คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 10.80 คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 8.50 คณะพัฒนาการท่องเที่ยว ร้อยละ 4.10 คณะเทคโนโลยีการประมงฯ ร้อยละ 3.20 คณะศิลปะศาสตร์ ร้อยละ 3.00 คณะสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ร้อยละ 1.20

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหอพักมหาวิทยาลัยที่พัก

หอพัก	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
หอพักชาย 2	38	11.10
หอพักชาย 3	13	3.80
หอพักชาย 4	34	9.90
หอพักชาย 5	7	2.00
หอพักหญิง 1	3	0.90
หอพักหญิง 2	38	11.10
หอพักหญิง 3	15	4.40
หอพักหญิง 4	29	8.50
ไม่ระบุ	165	48.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม พักอยู่หอพักชาย 2 และหญิง 2 ร้อยละ 11.20 รองลงมา คือ หอพักชาย 4 ร้อยละ 9.90 หอพักหญิง 4 ร้อยละ 8.50 หอพักหญิง 3 ร้อยละ 4.40 หอพักชาย 3 ร้อยละ 3.80 หอพักชาย 5 ร้อยละ 2.00 หอพักหญิง 1 ร้อยละ 0.90 และไม่ระบุ ร้อยละ 48.2

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลด้านจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการห้องบริการสารสนเทศต่อเดือน ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย สถานที่ที่เข้าใช้บริการบ่อย วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการห้องสารสนเทศ การใช้บริการ E-mail สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ E-mail ของมหาวิทยาลัย การใช้บริการระบบ Remote Access การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) สถานที่ใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

คือ ใช้บริการ ร้อยละ 40.90 มีสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากใช้บริการ E-mail Address ผ่าน E-mail อื่นแล้ว ร้อยละ 49.40 รองลงมาคือ Login ซ้ำ ร้อยละ 15.50 ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์ (Remote Access) ร้อยละ 74.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ ร้อยละ 25.70 ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ร้อยละ 53.20 รองลงมาคือ ใช้บริการ ร้อยละ 46.80 สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) ร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ อาคารกองห้องสมุด ร้อยละ 9.40

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการห้องบริการสารสนเทศต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ครั้ง	32	9.40
4 – 6 ครั้ง	67	19.60
7 – 9 ครั้ง	72	21.10
10 – 12 ครั้ง	51	14.90
13 – 15 ครั้ง	30	8.80
มากกว่า 15 ครั้ง	90	26.30

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการห้องบริการสารสนเทศเฉลี่ย ประมาณเดือนละ มากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 26.30 รองลงมาคือ 7-9 ครั้ง ร้อยละ 21.10 4-6 ครั้ง ร้อย ละ 19.60 10-12 ครั้ง ร้อยละ 14.90 ไม่เกิน 3 ครั้ง ร้อยละ 9.40 และ 13-15 ครั้ง ร้อยละ 8.80

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาเข้าใช้บริการ ห้องบริการสารสนเทศ

ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแต่ละครั้ง	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ตารางที่ 4.9(ต่อ)		
ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแต่ละครั้ง	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	37	10.80
1 - 2 ชั่วโมง	144	42.10
2 - 3 ชั่วโมง	120	35.10
มากกว่า 3 ชั่วโมง	41	12.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาเข้าใช้บริการห้องบริการ สารสนเทศ 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 42.10 รองลงมาคือ 2-3 ชั่วโมง ร้อยละ 35.10 มากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 12.00 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ร้อยละ 10.80

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่เข้าใช้บริการ บ่อยที่สุด

สถานที่ที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น1)	302	88.30
อาคารกองห้องสมุด	94	27.50
อาคาร โรงอาหารเทิดกสิกร	65	19.00
อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น2)	51	14.90

#### ตารางที่ 4.8(ต่อ)

สถานที่ที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
อาคารหอพักหญิง 2	21	6.10
อาคารหอพักชาย 2	16	4.70
อาคารหอพักชาย 4	10	2.90
อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย	8	2.30
อาคารภาควิชาเทคโนโลยีทางสัตว์	8	2.30
อาคารหอพักหญิง 4	7	2.00
อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม	2	0.60
อาคารหอพักหญิง 3	1	0.30

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม สถานที่ที่ใช้บริการห้องบริการสารสนเทศบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) ร้อยละ 88.30 รองลงมาคือ อาคารกองห้องสมุด ร้อยละ 27.50 โรงอาหารเทคสกริ ร้อยละ 19.00 อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 2) ร้อยละ 14.90 หอพักหญิง 2 ร้อยละ 6.10 หอพักชาย 2 ร้อยละ 4.70 หอพักชาย 4 ร้อยละ 2.90 อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย ร้อยละ 2.30 ภาควิชาเทคโนโลยีทางสัตว์ ร้อยละ 2.30 หอพักหญิง 4 ร้อยละ 2.00 อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม ร้อยละ 0.60 และหอพักหญิง 3 ร้อยละ 0.30

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการห้องสารสนเทศ

วัตถุประสงค์*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ค้นคว้าหาความรู้	303	88.60
รับ-ส่ง E-mail	219	64.00
อ่านข่าวสาร	206	60.20
พิมพ์งาน	197	57.60

**ตารางที่ 4.9(ต่อ)**

วัตถุประสงค์*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
บันเทิง (ดูหนัง-ฟังเพลง)	196	57.30
หาเพื่อนคุย (Chat)	133	38.90
Download โปรแกรมต่าง ๆ	98	28.70
เล่นเกมส์	92	26.90
อื่น ๆ	9	2.60

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการสารสนเทศเพื่อค้นหาความรู้ ร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ รับ-ส่ง E-mail ร้อยละ 64.00 อ่านข่าวสาร ร้อยละ 60.20 พิมพ์งาน ร้อยละ 57.60 บันเทิง (ดูหนังฟังเพลง) ร้อยละ 57.30 หาเพื่อนคุย ร้อยละ 38.90 Download โปรแกรมต่าง ๆ ร้อยละ 28.70 เล่นเกมส์ ร้อยละ 26.90 และใช้เพื่อการอื่น ๆ ร้อยละ 2.60

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย

การให้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ใช้บริการ	140	40.90
ไม่ใช้บริการ	202	59.10

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 59.10 รองลงมาคือ ใช้บริการ ร้อยละ 40.90

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย



สาเหตุที่ไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ใช้บริการ E-mail Address ผ่าน E-mail อื่นแล้ว	169	49.40
Login ซ้ำ	53	15.50
พื้นที่ให้บริการน้อย	19	5.60
ไม่มั่นใจในความเป็นส่วนตัว	44	12.90
ชื่อ E-mail จำยาก	22	6.40
แนบไฟล์เอกสารได้ความจุน้อยเกินไป	12	3.50
ไม่ระบุ	26	7.60

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม มีสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัยเนื่องจากใช้บริการ E-mail Address ผ่าน E-mail อื่นแล้ว ร้อยละ 49.40 รองลงมาคือ Login ซ้ำ ร้อยละ 15.50 ไม่มั่นใจในความเป็นส่วนตัว ร้อยละ 12.90 ไม่ระบุสาเหตุ ร้อยละ 7.60 ชื่อ E-mail จำยาก ร้อยละ 6.40 พื้นที่ให้บริการน้อย ร้อยละ 5.60 และแนบไฟล์เอกสารได้ความจุน้อยเกินไป ร้อยละ 3.50

**ตารางที่ 4.12** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการด้านระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์ (Remote Access)

การให้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์ (Remote Access)	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ใช้บริการ	88	25.70
ไม่ใช้บริการ	254	74.30

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์ (Remote Access) ร้อยละ 74.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ ร้อยละ 25.70

**ตารางที่ 4.13** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย

การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan)	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
ใช้บริการ	160	46.80
ไม่ใช้บริการ	182	53.20

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ร้อยละ 53.20 รองลงมาคือ ใช้บริการ ร้อยละ 46.80

**ตารางที่ 4.14** จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ๋อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless บ๋อยที่สุด*	จำนวน (n = 342)	ร้อยละ
อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น1)	158	46.20
อาคารกองห้องสมุด	32	9.40
อาคารโรงอาหารเทคกสิกร	21	6.10
อาคารหอพักชาย 2	21	6.10
อาคารหอพักหญิง 2	11	3.20
อาคารเทคโนโลยีชีวภาพ	8	2.30
อาคารหอพักชาย 4	7	2.00
อาคารประเสริฐ ณ นคร	6	1.80
อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม	5	1.50
อาคารหอพักหญิง 3	4	1.20
อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย	3	0.90
อาคารคณะวิทยาศาสตร์	3	0.90
อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.60
อาคารสมิตตานนท์	2	0.60
อาคาร 25 ปี คณะธุรกิจการเกษตร	1	0.30
อาคารหอพักหญิง 4	1	0.30
อาคารเทคโนโลยีการประมง	1	0.30

หมายเหตุ \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) ร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ อาคารกองห้องสมุด ร้อยละ 9.40 โรงอาหารเทคคสิกร และหอพักชาย 2 ร้อยละ 6.10 หอพักหญิง 2 ร้อยละ 3.20 อาคารเทคโนโลยีชีวภาพ ร้อยละ 2.30 หอพักชาย 4 ร้อยละ 2.00 อาคารประเสริฐ ณ นคร ร้อยละ 1.80 อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม ร้อยละ 1.50 หอพักหญิง 3 ร้อยละ 1.20 อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย และคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 0.90 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและอาคารสมิตตานนท์ ร้อยละ 0.20 อาคาร 25 ปี คณะธุรกิจการเกษตร หอพักหญิง 4 และอาคารเทคโนโลยีการประมง ร้อยละ 0.30

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้จัดระดับความพึงพอใจไว้ 3 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง และพึงพอใจน้อย ทั้งนี้ เป็นไปตามค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวม 5 ด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ	2.25	0.45	ปานกลาง	4
ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ	2.34	0.44	ปานกลาง	2
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	2.28	0.52	ปานกลาง	3
ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ	2.19	0.47	ปานกลาง	5
ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม	2.42	0.43	ปานกลาง	1
รวม	2.30	0.46	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน โดยมีผลการจัดอันดับอันดับที่ 1, 2, 3, 4 และ 5 ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42) ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25) และด้านการให้ความรู้ข่าวสารของระบบสารสนเทศ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19)

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เอกสารหรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	2.09	0.62	ปานกลาง	6
2. ความสะดวกในขั้นตอนที่ไปติดต่องานหรือใช้บริการ	2.27	0.58	ปานกลาง	3
3. ความรวดเร็วขั้นตอนในการให้บริการ	2.30	0.67	ปานกลาง	2
4. ความพร้อมในการให้บริการ ไม่ต้องรอใช้เวลารอนานในการเข้ารับบริการ	2.26	0.62	ปานกลาง	4
5. ด้านแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม	2.11	0.63	ปานกลาง	5
6. ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ (วันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 8.30-18.00 น.และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.30-16.00 น.)	2.44	0.59	ปานกลาง	1
รวม	2.25	0.45	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการรวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ได้แก่ ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 2.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เอกสารหรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ(2.09)

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความทันสมัยของระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการให้บริการ	2.32	0.55	ปานกลาง	5
2. ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีความชัดเจน	2.33	0.56	ปานกลาง	4
3. ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีความเข้าใจง่าย	2.40	0.54	ปานกลาง	2
4. ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ	2.36	0.53	ปานกลาง	3
5. ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด	2.24	0.53	ปานกลาง	6
6. ในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน (User ID) ก่อนทุกครั้งเสมอ	2.41	0.56	ปานกลาง	1
รวม	2.34	0.44	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับรวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน (User ID) ก่อนทุกครั้งเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ระเบียบกฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด(2.24)

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ  
ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอธยาศัย มนุษยสัมพันธ์และมีความสุขภาพ	2.25	0.70	ปานกลาง	5
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ เต็มใจ เอาใจใส่และจริงจังจริงใจ	2.27	0.71	ปานกลาง	4
3. ความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	2.25	0.64	ปานกลาง	6
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ	2.30	0.56	ปานกลาง	3
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.30	0.60	ปานกลาง	2
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2.33	0.65	ปานกลาง	1
รวม	2.28	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ (2.25)

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการ  
ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
---------	-----------	----------------------	------------------	--------

ตารางที่ 4.19(ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้และกิจกรรมชัดเจนและทั่วถึง	2.13	0.62	ปานกลาง	4
2. ความรู้ข่าวสารที่น่าเสนอมีความน่าสนใจเป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน	2.26	0.54	ปานกลาง	2
3. มีการจัดอบรมให้ความรู้ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษา	2.27	0.64	ปานกลาง	1
4. การที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทางคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ทราบ	2.09	0.57	ปานกลาง	5
5. วิธีการนำเสนอข่าวสาร ความรู้ที่น่าสนใจ	2.19	0.60	ปานกลาง	3
รวม	2.19	0.47	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ รวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดอบรมให้ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.27) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทางคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ทราบ (2.09)

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	2.44	0.55	ปานกลาง	5

**ตารางที่ 4.20(ต่อ)**

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	2.44	0.58	ปานกลาง	4
3. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	2.42	0.56	ปานกลาง	6
4. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (สว่างพอเพียง จัดรูปแบบสวยงาม)	2.55	0.59	มาก	1
5. ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ	2.30	0.53	ปานกลาง	9
6. สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (ไม่มีเสียงดังรบกวน และไม่มีกลิ่นเหม็น)	2.44	0.59	ปานกลาง	3
7. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.38	0.59	ปานกลาง	7
8. ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	2.45	0.58	ปานกลาง	2
9. คุณภาพของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	2.35	0.62	ปานกลาง	8
รวม	2.42	0.43	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อม รวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42) มีเพียงหัวข้อเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ(สว่างพอเพียง จัดรูปแบบสวยงาม) ข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรค และการให้ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิดในแบบสอบถาม ซึ่งจากแบบสอบถามตอนที่ 4 มีผู้ตอบจำนวน 107 ราย และไม่ตอบจำนวน 235 ราย จากจำนวนทั้งหมด 342 ชุด ผลการศึกษาพบว่า



#### 4.1 ด้านความคิดเห็น

**4.1.1 ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ** ได้แก่ เจ้าหน้าที่หญิงบางคนใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะจึงขอให้ดำเนินการปรับปรุง ควรจัดให้มีการตรวจสอบ รวดเร็วและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในขั้นตอนของการให้บริการมากขึ้น มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 49 ราย เสนอปัญหา 3 ราย

**4.1.2 ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ** ได้แก่ ระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ สังกัดหรือเห็นไม่ชัดเจน มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 4 ราย

**4.1.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้หากมี ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาสุภาพ เพื่อจะขอรับคำแนะนำ หรือปรึกษาได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยเกินไปควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ควรหมั่นตรวจเช็คเครื่อง คอมพิวเตอร์อยู่เสมอเนื่องจากเครื่องมีการชำรุดบ่อย เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ออกทบทวนกลับ รู้จักรับอารมณ์โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หญิงที่จำหน่ายคู่มือ ไม่ควรใช้เวลาในการให้บริการไปทำ อย่างอื่น อาทิ ดูหนัง ฟังเพลง มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 67 ราย เสนอปัญหา 13 ราย

**4.1.4 ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ** ได้แก่ ต้องการให้จัด เจ้าหน้าที่สอนวิธีกำจัดไวรัสเบื้องต้นที่มีในเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสารควรมีความเป็น ปัจจุบันอยู่ เสมอ ควรมีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ การให้ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของระบบยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากนักศึกษายังไม่ค่อยทราบความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศเท่าที่ควร ควรจัด ให้มีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ควรมีเอกสารคำแนะนำการ ใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นประจำห้องบริการต่าง ๆ การให้ข่าวสารยังไม่ชัดเจนจึงขอให้ปรับปรุง มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 48 ราย เสนอปัญหา 7 ราย

**4.1.5 ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม** ได้แก่ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ ให้บริการควรมีชุดหูฟังให้บริการ และมีสภาพดี อุปกรณ์มีน้อย มีสภาพเก่าไม่ทันสมัย และชำรุด บ่อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในบางสถานที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการใช้งานของ ผู้ใช้บริการ มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 61 ราย เสนอปัญหา 20 ราย

**4.1.6 การให้บริการ E-Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย** ได้แก่ ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่ทราบว่ามีการให้บริการหรือสามารถใช้งานได้เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ ควรมี การประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ มีความยุ่งยากต่อการใช้งาน บางครั้งมีความล่าช้าและระบบขาด หายขัดข้องหรือล่มบ่อย มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 30 ราย เสนอปัญหา 7 ราย

#### 4.1.7 การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย

ได้แก่ การให้บริการในบริเวณหอพักบางจุดยังไม่ทั่วถึง ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์จุดบริการให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบเนื่องจากสัญญาณขาดหาย และลំบ่อม ทำให้ได้ข้อมูลไม่ต่อเนื่อง สูญเสียเวลา มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 14 ราย

#### 4.1.8 การให้บริการระบบเครือข่ายผ่านตู้สายโทรศัพท์(Remote Access) ได้แก่

ไม่รู้จักว่ามีการให้บริการหรือการใช้ประโยชน์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 19 ราย เสนอปัญหา 4 ราย

#### 4.1.9 การให้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตบางครั้งมี

ความเร็ว บางครั้งมีความล่าช้า ควรมีการปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์จุดบริการให้มากขึ้น ในวันที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนเรียน หรือตรวจเช็คเกรดระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้ามากควรปรับปรุง และด้านอื่นๆ อาทิ ควรจะจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาได้ประโยชน์และสาระในการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่ มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 14 ราย

### 4.2 ด้านข้อเสนอแนะ

#### 4.2.1 ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดให้มีความสะดวก รวดเร็ว

และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในขั้นตอนของการให้บริการมากขึ้น มีข้อเสนอแนะจำนวน 2 ราย

#### 4.2.2 ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ได้แก่ ควรมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และ

ข้อบังคับ ที่สังเกตหรือเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ราย

#### 4.2.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้หากมี

ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใ้วาจาสุภาพ เพื่อจะขอรับคำแนะนำหรือปรึกษาได้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรหมั่นตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หญิง ไม่ควรใช้เวลาในการให้บริการไปทำอย่างอื่น อาทิ ดูหนัง ฟังเพลง มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ราย

#### 4.2.4 ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่สอน

วิธีกำจัดไวรัสเบื้องต้นในเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสารควรมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควรมี

วิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ ควรมีการให้ความรู้ข่าวสารต่างๆ ของระบบอย่างทั่วถึง เนื่องจาก นักศึกษายังไม่ค่อยทราบความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศเท่าที่ควร ควรจัดให้มีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมอย่างทั่วถึง ควรมีเอกสารคำแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นประจำห้องบริการต่างๆ ควรมีการให้ข่าวสารที่ชัดเจน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ราย

**4.2.5 ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม** ได้แก่ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ ให้บริการควรมีชุดหูฟังอย่างครบถ้วนและมีสภาพดี ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้มากขึ้น เพียงพอต่อการใ้ งานของผู้ใช้บริการ และทันสมัย มีข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ราย

**4.2.6 การใช้บริการ E-Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย** ได้แก่ ควรมีการ ประชาสัมพันธ์การให้บริการให้มากขึ้น และสะดวกในการใช้งาน รวดเร็วมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

**4.2.7 การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย** ได้แก่ ควรให้บริการอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในหอพัก ควรมีการประชาสัมพันธ์จุดบริการให้มากขึ้น และควรปรับปรุงระบบสัญญาณให้ดีขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ราย

**4.2.8 การใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านตู้สายโทรศัพท์(Remote Access) ของ มหาวิทยาลัย** ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้มากขึ้น มีข้อเสนอแนะจำนวน 1 ราย

**4.2.9 การใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต** ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงระบบให้ใช้งาน ได้อยู่เสมอ รวดเร็วมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์สถานที่ที่บริการให้มากขึ้น ควรจัดให้มีการอบรม การใช้คอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ราย

**4.2.8 อื่นๆ** ได้แก่ ควรเปิดห้องให้บริการมากขึ้น ควรขยายเวลาให้บริการ ไม่ควร อนุญาตให้มีการนำอาหารมารับประทานในห้องบริการ ควรมีโปรแกรมกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ราย

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจซึ่งในที่นี้ จะดำเนินการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษามีความประสงค์ที่จะศึกษา (1) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (3) ศึกษาด้านความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (4) ศึกษาในด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาผู้ใช้บริการ

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ต้องพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นเวลา 1 ปี จากสถิติข้อมูลนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ต้องพักภายในหอพักของมหาวิทยาลัย จะมีจำนวนเฉลี่ยปีละประมาณ 2,400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษานี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 342 คน โดยวิธีบังเอิญ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงวิชาการและเชิงเนื้อหา โดยทำการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งจากการศึกษาวรรณกรรม ในด้านความเชื่อถือได้ทำการทดสอบกลุ่มทดลอง (Pretest) จำนวน 30 ชุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach, 1970) ของแบบสอบถามตอนที่ 3 เท่ากับ .8917 ผู้ศึกษาได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเมษายน 2551

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศึกษาวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยใช้ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และศึกษา

ด้านปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าว

### 1.3 ผลการวิจัย

#### 1.3.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไป

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า เป็นนักศึกษาหญิง ร้อยละ 61.40 นักศึกษาชาย ร้อยละ 38.60 นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ร้อยละ 85.10 หลักสูตร 2 ปี ร้อยละ 14.90 เรียนภาคปกติ ร้อยละ 92.70 ภาคสมทบ ร้อยละ 7.30 เรียนคณะผลิตกรรมการเกษตร ร้อยละ 31.60 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 24.60 พักอยู่ในหอพักชาย 2 และหอพักหญิง 2 ร้อยละ 11.20 รองลงมาหอพักชาย 4 ร้อยละ 9.90

#### 1.3.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการวิจัยพบว่า

(1) นักศึกษาใช้บริการห้องบริการสารสนเทศเฉลี่ยประมาณเดือนละ มากกว่า 15 ครั้ง (ร้อยละ 26.30)

(2) นักศึกษาใช้ระยะเวลาในการใช้บริการห้องบริการสารสนเทศ ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 42.10)

(3) สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการห้องบริการสารสนเทศบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) (ร้อยละ 88.30)

(4) นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการสารสนเทศ เพื่อค้นคว้าหาความรู้(ร้อยละ 88.60) รองลงมาคือ รับ-ส่ง E-mail(ร้อยละ 64.00)

(5) นักศึกษา จะไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 59.10) รองลงมาจะใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย(ร้อยละ 40.90)

(6) สาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากไปใช้บริการ E-mail Address ผ่าน E-mail อื่นแล้ว(ร้อยละ 49.40) สาเหตุรองลงมาที่นักศึกษาไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย คือ การเข้าสู่ระบบ(Login) ซ้ำ(ร้อยละ 15.50)

(7) นักศึกษาไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 74.30) รองลงมา คือ ใช้บริการ(ร้อยละ 25.70)

(8) นักศึกษาไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ53.20) รองลงมา คือ ใช้บริการ(ร้อยละ46.80)

(9) สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) (ร้อยละ 46.20) รองลงมา คือ อาคารกองห้องสมุด (ร้อยละ 9.40)

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการวิจัยพบว่า

(1) ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.25 ซึ่งหัวข้อช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.44 และหัวข้อ เอกสารหรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.09

(2) ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.34 ซึ่งหัวข้อในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน(User ID)ก่อนทุกครั้งเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.41 และหัวข้อระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.24

(3) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.28 ซึ่งหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.33 และหัวข้อความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.25

(4) ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.19 ซึ่งหัวข้อมีการจัดอบรมให้ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.27 และหัวข้อการที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทางคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ทราบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.09

(5) ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง มีเพียงหัวข้อเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีการจัดรูปแบบสถานที่ได้สวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 แต่ในภาพรวมแล้ว จะมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.42 ที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหัวข้อในด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อมนี้ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ(แสงสว่างพอเพียง การจัดรูปแบบสวยงาม) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.55 และหัวข้อความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.30

3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงงานในการบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผลการวิจัยพบว่า

(1) ด้านความคิดเห็นทั่วไปของนักศึกษาและปัญหาอุปสรรค

ก. ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หญิงบางคนใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะจึงขอให้ดำเนินการปรับปรุง ควรจัดให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในขั้นตอนของการให้บริการมากขึ้น มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 49 ราย เสนอปัญหา 3 ราย

ข. ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ได้แก่ ระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ สังเกตหรือเห็นไม่ชัดเจน มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 4 ราย

ค. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้ หากมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้วาจาสุภาพ เพื่อจะขอรับคำแนะนำหรือปรึกษาได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อยเกินไปควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ควรหมั่นตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอเนื่องจากเครื่องมีการชำรุดบ่อย เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส อุดหนุนออกกลิ่นรู้จักระงับอารมณ์โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หญิงที่จำหน่ายคูปอง ไม่ควรใช้เวลาในการให้บริการไปทำอย่างอื่น อาทิ ดูหนัง ฟังเพลง มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 67 ราย เสนอปัญหา 13 ราย

ง. ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่สอนวิธีกำจัดไวรัสเบื้องต้นที่มีในเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสารควรมีความเป็นปัจจุบันอยู่ เสมอ ควรมีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ การให้ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของระบบยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากนักศึกษายังไม่ค่อยทราบความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศเท่าที่ควร ควรจัดให้มีการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ควรมีเอกสารคำแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นประจำห้องบริการต่าง ๆ การให้ข่าวสารยังไม่ชัดเจนจึงขอให้ปรับปรุง มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 48 ราย เสนอปัญหา 7 ราย

จ. ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ให้บริการควรมีชุดหูฟังให้บริการ และมีสภาพดี อุปกรณ์มีน้อย มีสภาพเก่าไม่ทันสมัย และชำรุดบ่อยมาก และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในบางสถานที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 61 ราย เสนอปัญหา 20 ราย

จ.การใช้บริการ E-Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ บางส่วนไม่ทราบว่ามีการให้บริการหรือสามารถใช้งานได้เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ ควรมี การประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ มีความยุ่งยากต่อการใช้งาน บางครั้งมีความล่าช้าและระบบขาด หายขัดข้องหรือล่มบ่อย มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 30 ราย เสนอปัญหา 7 ราย

ข.การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การให้บริการในบริเวณหอพักบางจุดยังไม่ทั่วถึง ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์จุดบริการ ให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบเนื่องจากสัญญาณขาดหาย และล่มบ่อย ทำให้ได้ข้อมูลไม่ต่อเนื่อง สูญเสียเวลา มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 14 ราย

ค.การใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ได้แก่ ไม่รู้จักว่ามีบริการหรือการใช้ประโยชน์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น มีการเสนอ ความเห็นทั่วไป จำนวน 19 ราย เสนอปัญหา 4 ราย

ง. การใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตบางครั้ง มีความ รวดเร็ว บางครั้งมีความล่าช้า ควรมีการปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ ควรมี การประชาสัมพันธ์จุดบริการให้มากขึ้น ในวันที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีการลงทะเบียนเรียน หรือ ตรวจเช็คเกรดระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้ามากควรปรับปรุง และด้านอื่นๆ อาทิ ควรจะจัดให้มี การอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาได้ประโยชน์และ สาระในการใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่ มีการเสนอความคิดเห็นทั่วไป จำนวน 40 ราย เสนอปัญหา 14 ราย

(2) ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และแนวทางในการ ปรับปรุงการให้บริการ

ก.ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ ได้แก่ ควรจัดให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในขั้นตอนของการให้บริการมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ราย

ข. ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ได้แก่ ควรมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ ที่สังเกตหรือเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ราย

ค. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำได้ หากมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใ้วาจาสุภาพ เพื่อจะขอรับ คำแนะนำหรือปรึกษาได้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรหมั่นตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่เสมอ ควรเข้มแข็งแจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หญิง ไม่ควรใช้เวลาในการ ให้บริการไปทำอย่างอื่น อาทิ ดูหนัง ฟังเพลง มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ราย



ง. **ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ** ได้แก่ ควรจัดเจ้าหน้าที่สอนวิธีกำจัดไวรัสเบื้องต้นในเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสารควรมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควรมีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ ควรมีการให้ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของระบบอย่างทั่วถึง เนื่องจากนักศึกษายังไม่ค่อยทราบความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศเท่าที่ควร ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมอย่างทั่วถึง ควรมีเอกสารคำแนะนำการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นประจำห้องบริการต่าง ๆ ควรมีการให้ข่าวสารที่ชัดเจน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ราย

จ. **ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม** ได้แก่ คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ให้บริการควรมีชุดหูฟังอย่างครบถ้วนและมีสภาพดี ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้มากขึ้น เพียงพอต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ และทันสมัย มีข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ราย

ฉ. **การใช้บริการ E-Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย** ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้มากขึ้น และสะดวกในการใช้งาน รวดเร็วมากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

ช. **การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย** ได้แก่ ควรให้บริการอย่างทั่วถึงโดยเฉพาะในหอพัก ควรมีการประชาสัมพันธ์จุดบริการให้มากขึ้น และควรปรับปรุงระบบสัญญาณให้ดีขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ราย

ซ. **การใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านตู้สายโทรศัพท์ (Remote Access)** ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้มากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ราย

ด. **การใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต** ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงระบบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ รวดเร็วมากขึ้น ควรประชาสัมพันธ์สถานที่ที่บริการให้มากขึ้น ควรจัดให้มีการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ราย

ญ. **อื่นๆ** ได้แก่ ควรเปิดห้องให้บริการมากขึ้น ควรขยายเวลาให้บริการ ไม่ควรอนุญาตให้นำอาหารมารับประทานในห้องบริการ ควรมีโปรแกรมกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 8 ราย

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถดำเนินการสรุปได้ ดังนี้

**2.1 การศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้** พบว่า นักศึกษาใช้บริการห้องบริการสารสนเทศ เฉลี่ยประมาณเดือนละ มากกว่า 15 ครั้ง ถือว่าจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 26.30) และใช้บริการเดือนละไม่เกิน 3 ครั้ง ถือว่าจำนวนต่ำสุด

(ร้อยละ 9.40) การที่ใช้บริการด้านระบบสารสนเทศมากกว่า 15 ครั้งต่อเดือน แสดงว่านักศึกษามีความสนใจในการใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะในการเรียนการสอน, นักศึกษาใช้ระยะเวลาในการใช้บริการห้องบริการสารสนเทศ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ถือว่าจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 42.10) สอดคล้องกับการศึกษาของรสสุคนธ์ ทรงคำ (2548) ศิวาพร ปุษยยานันท์ (2545) เรืองยศ ใจวัง (2547) และใช้บริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ถือว่าจำนวนต่ำสุด(ร้อยละ 10.80), สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการห้องบริการสารสนเทศบ่อยที่สุด คือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) ถือว่าจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 88.30) และอาคารหอพักหญิง 3 ซึ่งเป็นจำนวนต่ำสุด(ร้อยละ 0.30) มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญในหอพักหรือบริเวณอื่นมากขึ้น, นักศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการสารสนเทศเพื่อค้นคว้าหาความรู้ ถือว่าจำนวนสูงสุด (ร้อยละ 88.60) สอดคล้องกับการศึกษาของรสสุคนธ์ ทรงคำ(2548) ศิวาพร ปุษยยานันท์(2545) เบญญา เลิศสุวรรณ(2545) และเพื่อใช้บริการอื่นๆ ซึ่งจำนวนต่ำสุด(ร้อยละ 2.60), นักศึกษาจะไม่ใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนสูงสุด(ร้อยละ 59.10) อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่ทราบว่ามีการให้บริการ จึงไปใช้บริการจากที่อื่น(ร้อยละ 49.40) ประกอบกับการใช้งานมีความล่าช้า(ร้อยละ 15.50) และ รองลงมาจะใช้บริการ E-mail Address ของมหาวิทยาลัย(ร้อยละ 40.90), นักศึกษาไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) ของมหาวิทยาลัย(ร้อยละ 74.30) อาจเป็นเพราะไม่รู้จัดการบริการดังกล่าว หรือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง รองลงมา คือ ใช้บริการ(ร้อยละ 25.70), นักศึกษาไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan) ของมหาวิทยาลัย(ร้อยละ 53.20) อาจไม่ทราบว่ามีการบริการดังกล่าว หรือสัญญาณล่าช้า รองลงมา คือ ใช้บริการ(ร้อยละ 46.80), สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ่อยที่สุดคือ อาคารเรียนรวม 70 ปี แม่โจ้ (ชั้น 1) ถือว่าจำนวนสูงสุด(ร้อยละ 46.20) และที่จำนวนต่ำสุด คือ อาคาร 25 ปี คณะธุรกิจการเกษตร อาคารหอพักหญิง 4 อาคารเทคโนโลยีการประมง (ร้อยละ 0.30)

## **2.2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า**

**2.2.1 ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ** นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ ดังนั้น ควรกำหนดเวลาให้เหมาะสมมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดสมิต สัจฉกร, 2546 และแนวคิด ก.พ.ร., 2548 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหัวข้อเอกสารหรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น ต้องควรมีการปรับปรุงขั้นตอน ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น สื่อเข้าใจง่าย สอดคล้องกับแนวคิดของรวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551

**2.2.2 ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ** นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน(User ID) ก่อนทุกครั้งเสมอ เป็นการสร้างระเบียบวินัยอย่างหนึ่ง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคกันในการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดมิลเล็ต, 1954 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหัวข้อระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งต้องมีความเหมาะสม คุ่มค่า ตรวจสอบได้ มีมาตรฐานที่ดี เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่ให้นักศึกษาได้รับความเดือดร้อน สอดคล้องกับแนวคิดสมิต สัจฉกร,2546 และการศึกษาของเบญจมาศ เหมือนสุทธิวงศ์(2547) ที่นักศึกษายินดีให้เก็บค่าใช้จ่ายได้หากมีความเหมาะสม

**2.2.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย นับว่ามีความสำคัญยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ รวมทั้งการมีอัธยาศัยที่ดี มีมิตรภาพ สอดคล้องกับแนวคิดสมิต สัจฉกร,2546 และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์,2551 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหัวข้อความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความไม่พอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักในการให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดมิลเล็ต,1954

**2.2.4 ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ** นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อมีการจัดอบรมให้ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาองค์การ โดยนำวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้งาน เพื่อให้เกิดความรู้แก่พนักงานหรือผู้ให้บริการ เพิ่มคุณภาพบุคลากร ให้เป็นผู้มีความไวต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความรับผิดชอบ มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การอำนวยความสะดวก จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม พยายามทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดฟิตซ์ซิมมอนส์(Fitzsimmons,2000) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหัวข้อการที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทางคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาได้ทราบ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการทราบอยู่เสมออย่างทั่วถึง จะทำให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง นับเป็นสารสนเทศที่สำคัญที่ควรรู้โดยเฉพาะพระราชบัญญัติด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการอาจจะยังไม่ทราบ เนื่องจากเป็นของใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดสแตร์(Stair, 2003)

**2.2.5 ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อม** นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง มีเพียงหัวข้อเดียวที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีความเหมาะสมของสถานที่ที่ให้บริการ ซึ่งมีแสงสว่างอย่างเพียงพอและมีการจัดรูปแบบสถานที่ได้สวยงาม ถือเป็นค่าเฉลี่ย

สูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดฟิตซ์ซิมมอนส์(Fitzsimmons,2000) แต่ในภาพรวมแล้วความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในหัวข้อความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องหาทางเพิ่มจุดให้บริการมากขึ้น ปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้ทันสมัย มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมใช้งาน ให้มีคุณภาพมากขึ้น เมื่อสถานที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ก็ควรให้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มีคุณภาพตามไปด้วย

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบลักษณะความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ เป็นการบ่งบอกว่าควรที่จะมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีความรู้อย่างกว้างขวาง และใฝ่ศึกษาค้นคว้า

2. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนของนักศึกษาอีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากห้องเรียน มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีสภาพใช้งานได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ ง่าย สะดวก รวดเร็ว วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอสำหรับรองรับกับจำนวนนักศึกษาที่นับวันจะเพิ่มมากขึ้นทุกปี มีโปรแกรมและสารสนเทศที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน เนื่องจากนักศึกษาจะใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นหาความรู้เป็นสิ่งสำคัญ เท่ากับเป็นการจูงใจให้นักศึกษามาใช้บริการมากขึ้น

3. นอกจากจะมีการปรับปรุงด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความเพียงพอและมีคุณภาพแล้ว ทรัพยากรบุคคล ที่เป็นผู้ให้บริการแก่นักศึกษา ก็นับว่ามีความสำคัญยิ่ง ควรที่จะมีการสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น และคิดหาวิธีการให้นักศึกษาได้มีโอกาสเข้ามาใช้บริการอย่างทั่วถึงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำข้อเสนอแนะของนักศึกษาไปพิจารณาปรับปรุงพัฒนา

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 กลุ่มเล็กๆ กลุ่มหนึ่ง เป็นเพียงตัวแทนของประชากรนักศึกษาที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา เพื่อเป็นการศึกษาอีกด้านหนึ่ง ควรจะมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาจากทุกชั้นปี โดย

กำหนดโควตาหรือสัดส่วนกลุ่มที่จะศึกษาให้ชัดเจน หรืออาจศึกษาจากบุคลากรทุกประเภทของมหาวิทยาลัย ว่ามีความพึงพอใจในบริการระบบสารสนเทศมากน้อยเพียงใด เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

2. สำหรับรูปแบบของการศึกษาวิจัยในอนาคต อาจจะมีการใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยทางอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และอาจจะได้ข้อมูลที่หลากหลายจากประชากรกลุ่มต่างๆ แล้วรวบรวมข้อมูลไว้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศต่อไป

3. เนื่องจากความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คน โดยเฉพาะนักศึกษา ดังนั้น จึงควรให้มีการดำเนินการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องในแง่มุมต่างๆ

4. การสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยแบบคำถามปลายเปิด ไม่ควรมีข้อคำถามมากเกินไป ผู้ตอบอาจใช้เวลามาก โดยเฉพาะการให้ข้อเสนอแนะ เนื่องจากมีเป็นจำนวนมากที่ไม่ตอบ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- คำรง วัฒนา(2548) “ การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา  
ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า109-115 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- คำรง วัฒนา(2548) “ รัฐประศาสนศาสตร์กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ใน *ประมวล  
สาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 14 หน้า 399-412  
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว(2548) “ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนา  
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดจันทบุรี ” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์(2551) “ ระบบสารสนเทศกับการประสานงานและการควบคุม ” ใน  
*ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารองค์การ* หน่วยที่ 5 หน้า 6-12 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์(2548) “แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการ  
สาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*  
หน่วยที่ 5 หน้า 225-258 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช บัณฑิตศึกษา  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธานี คงเพชร(2548) “ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชย  
การพระนคร ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา ” งานวิจัยส่วนบุคคลด้าน  
กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระ  
นคร
- ธีระพจน์ แดงดี(2545) “ ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับการ  
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่  
จังหวัดเชียงใหม่ ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- นพ ศรีบุญนาค(2545) *การจัดการเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร สุทรไพศาล
- เบญจมาศ เหมือนสุทธีวงศ์(2547) “ การให้บริการอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนศรีธนาพาณิชยการ

- เทคโนโลยีเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- เบญญา เลิศสุวรรณ(2545) “ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารของนักศึกษา  
ระดับอุดมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ปทีป เมธาคณวุฒิ(2540) “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสถาบันอุดมศึกษา” ใน *ประมวลสาระ  
ชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา* หน้าที่  
11. หน้า 204-226 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา  
ศึกษาศาสตร์
- ผกา กานต์ ทองสมบูรณ์(2543) “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการพัฒนาการเกษตรขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลห้วย อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องใน  
โอกาสวันข้าราชการพลเรือน ปีพุทธศักราช 2528 พระดำหนักิจตรลดาโรฐาน  
วันที่ 7 มีนาคม 2528 ใน *ประมวลพระบรมราโชวาทพระราชทานแก่ข้าราชการ  
พลเรือน ปี พุทธศักราช 2528 (2542)* กรุงเทพมหานคร ประชาชน สำนักงาน  
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ พรพิมล วรวุฒิพุทธพงษ์ แสงสุรีย์ สำอางกุลและวิศิษฐ์ศักดิ์ ไทยทอง  
(2522) *จิตวิทยาสังคม* เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2548) *คู่มือสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ประจำปีการศึกษา  
2548 (พฤษภาคม 2548)* มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานอธิการบดี กองบริกา  
การศึกษา
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้(2548) *คู่มือการปฏิบัติงาน* สำนักงานอธิการบดี ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
มนตรี เฉียบแหลม(2536) “ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัด  
ภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม  
การเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เรืองยศ ใจวัง(2547) “พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ อำเภอ  
หางดง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
นิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



- รสสุคนธ์ ทรงคำ(2548) “การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในจังหวัดเชียงใหม่ เปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาลกับมหาวิทยาลัยเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์(2549) *สารสนเทศทางธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์(2551) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์
- ราณี อีสัชกุล(2550) “การจูงใจบุคลากรในองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารองค์การ* หน่วยที่ 9 หน้า 44-52 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วรรษัช จารุจินดา(2540) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกากรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- วัฒนา มาลา(2545) “ประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ(2549) “คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาวิชาชีพของนักบริหารรัฐกิจ” ใน *ประมวลสาระและแนวการศึกษาชุดวิชาการอบรมเข้มเสริมประสบการณ์มหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์* ตอนที่ 8 หน้า 3-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ศิวาพร ปุษาขยนันท์(2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติและชวลิต ประภาจันนท์.(ไม่ระบุพ.ศ.) *การบริหารสำนักงานแบบใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยัง(2550) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร โฟร์-วัน พริ้นติ้ง
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2548) *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548(เอกสารเย็บเล่ม)*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2542) *โครงการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท* ข้อบังคับ กพ. ว่าด้วยจรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2537 เนื่องในโอกาสพระราช

พิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 5 ธันวาคม 2542 กรุงเทพมหานคร  
ประชาชน

- สุทัศน์ กาหลง(2540) “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อผลที่เกิดขึ้นจากการร่วมโครงการปรับ  
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดสุโขทัย” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สุเทพ พานิชพันธุ์(2541) “ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง  
และระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยา  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สมิต สัจฉกร (2546) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สายธาร
- อรอุมา ศรีสุทธิพันธ์(2545) “ความคิดเห็นและพฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตกับรูปแบบ  
การดำเนินชีวิตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต(สื่อสารมวลชน) สาขาวิชาสื่อสารมวลชน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อโนชา อรัณยกานนท์(2550) “ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้น  
ข้อมูลทางการศึกษาของอาจารย์และนักศึกษา” งานวิจัยส่วนบุคคลด้านวิจัย  
สถาบัน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานอธิการบดี กองบริการการศึกษา งาน  
บริการการเรียนการสอน

Cronbach, L.J. (1990) “*Essentials of Psychological Testing.*” New York: Harper Collins

Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. “*Service Management Operation, Strategy  
and Information Technology*”. New York: McGraw-Hill.p 116-118

Yamane.T. 1973 *Statistics: An introductory Analysis.* 3 rd ed. New York: Harper and Row.

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม)**

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม)

1. คุณจินดา จันท์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการระดับ 8  
วุฒิบัณฑิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ) สังกัดงานยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล  
กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
2. คุณวิไลพร นามวงศ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน  
วุฒิปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการพัฒนา) สังกัดงานยุทธศาสตร์และติดตาม  
ประเมินผล กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
3. คุณมีนา ทาหอม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน  
วุฒิปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการพัฒนา) สังกัดงานยุทธศาสตร์และติดตาม  
ประเมินผล กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี



คำสั่งมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ที่ 1606 /2549

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการตรวจรูปเล่มรายงานการค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรแผน ข  
ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

เพื่อให้การตรวจรูปเล่มรายงานการค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรแผน ข ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2539 แต่งตั้งกรรมการตรวจรูปเล่มรายงานการค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรแผน ข ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา จำนวน 3 ราย ตามรายชื่อดังนี้

1. นางจินดา จันทร์
2. นางวิไลพร นามวงศ์
3. นางสาวมีนา ทาทอม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2549

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	C1.1	2.2000	.4068	30.0
2.	C1.2	2.3667	.4901	30.0
3.	C1.3	2.0333	.6149	30.0
4.	C1.4	2.1000	.4807	30.0
5.	C1.5	1.9333	.5208	30.0
6.	C1.6	2.5667	.5683	30.0
7.	C2.1	2.1333	.5074	30.0
8.	C2.2	2.0667	.5833	30.0
9.	C2.3	2.2000	.6103	30.0
10.	C2.4	2.0000	.6948	30.0
11.	C2.5	1.9333	.5208	30.0
12.	C2.6	2.6000	.6215	30.0
13.	C3.1	1.5333	.6814	30.0
14.	C3.2	1.8667	.5713	30.0
15.	C3.3	1.8333	.6477	30.0
16.	C3.4	1.8667	.6814	30.0
17.	C3.5	2.2667	.7849	30.0
18.	C3.6	2.1667	.5307	30.0
19.	C4.1	1.7667	.4302	30.0
20.	C4.2	1.9667	.5561	30.0
21.	C4.3	1.6667	.5467	30.0
22.	C4.4	1.8333	.6989	30.0
23.	C4.5	1.9333	.4498	30.0
24.	C5.1	2.7000	.5350	30.0
25.	C5.2	2.8000	.4068	30.0
26.	C5.3	2.4333	.7279	30.0
27.	C5.4	2.6667	.4795	30.0
28.	C5.5	2.8000	.4068	30.0
29.	C5.6	2.6000	.4983	30.0
30.	C5.7	2.9333	.2537	30.0
31.	C5.8	2.5667	.6261	30.0
32.	C5.9	2.3667	.6149	30.0

## Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 32

Alpha = .8917

**ภาคผนวก ข**  
**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ในหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามความเห็นของท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

2. ท่านเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. ( ) หลักสูตร 2 ปี

2. ( ) หลักสูตร 4 ปี

3. ( ) หลักสูตร 5 ปี

3. ท่านเป็นนักศึกษาภาค

1. ( ) ภาคปกติ

2. ( ) ภาคสมทบ

4. ท่านเป็นนักศึกษาคณะ

1. ( ) คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร

2. ( ) คณะวิทยาศาสตร์

3. ( ) คณะผลิตกรรมการเกษตร

4. ( ) คณะบริหารธุรกิจ

5. ( ) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว

6. ( ) คณะเทคโนโลยีการประมงฯ

- |                                 |                              |
|---------------------------------|------------------------------|
| 7. ( ) คณะสารสนเทศและการสื่อสาร | 8. ( ) คณะเศรษฐศาสตร์        |
| 9. ( ) คณะศิลปศาสตร์            | 10. ( ) วิทยาลัยบริหารศาสตร์ |
| 11. ( ) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ   | 12. ( ) อื่นๆ                |

5. ท่านพักในหอพักมหาวิทยาลัย

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. ( ) หอพักชาย 2  | 2. ( ) หอพักชาย 3  |
| 3. ( ) หอพักชาย 4  | 4. ( ) หอพักชาย 5  |
| 5. ( ) หอพักหญิง 1 | 6. ( ) หอพักหญิง 2 |
| 7. ( ) หอพักหญิง 3 | 8. ( ) หอพักหญิง 4 |

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านได้เข้าใช้บริการห้องบริการสารสนเทศเฉลี่ยประมาณเดือนละ
 

1. ( ) ไม่เกิน 3 ครั้ง	2. ( ) 4 – 6 ครั้ง
3. ( ) 7 – 9 ครั้ง	4. ( ) 10 – 12 ครั้ง
5. ( ) 13 – 15 ครั้ง	6. ( ) มากกว่า 15 ครั้ง
2. โดยเฉลี่ยแล้วท่านเข้าไปใช้บริการเป็นระยะเวลาครั้งละประมาณ
 

1. ( ) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	2. ( ) 1 – 2 ชั่วโมง
3. ( ) 2 – 3 ชั่วโมง	4. ( ) มากกว่า 3 ชั่วโมง
3. สถานที่ที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

1. ( ) อาคารเรียนรวม 70 ปีแม่โจ้(ชั้น 1)	2. ( ) อาคารกองห้องสมุด
3. ( ) อาคารเรียนรวม 70 ปีแม่โจ้(ชั้นที่ 2)	4. ( ) อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย
5. ( ) อาคารโรงอาหารเทคสีกิร	6. ( ) อาคารหอพักชาย 2
7. ( ) อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม	8. ( ) อาคารหอพักหญิง 2
9. ( ) อาคารภาควิชาเทคโนโลยีทางสัตว์	10. ( ) อาคารหอพักชาย 4
11. ( ) อาคารหอพักหญิง 3	12. ( ) อาคารหอพักหญิง 4

4. ท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เพื่อ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |                              |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. ( ) ค้นคว้าหาความรู้      | 2. ( ) รับ – ส่ง E – mail      |
| 3. ( ) อ่านข่าวสาร           | 4. ( ) เล่นเกมส์               |
| 5. ( ) Download โปรแกรมต่างๆ | 6. ( ) บันทึก(ดูหนัง - ฟังเพลง |
| 7. ( ) หาเพื่อนคุย(Chat)     | 8. ( ) พิมพ์งาน                |
| 9. ( ) อื่นๆ .....           |                                |
5. การให้บริการด้าน E – Mail Address นั้น ท่านใช้บริการ E – Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัยหรือไม่ (mju+รหัสนักศึกษา@mju.ac.th)
- |                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| 1. ( ) ใช้บริการ | 2. ( ) ไม่ใช้บริการ [ตอบข้อ 6] |
|------------------|--------------------------------|
6. การที่ไม่ใช้บริการ E – Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย เนื่องจาก
- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1. ( ) ใช้บริการ E – Mail Address ผ่าน Free E – Mail อื่นแล้ว |                             |
| 2. ( ) Login ซ้ำ  | 3. ( ) พื้นที่ให้บริการน้อย |
| 4. ( ) ไม่มั่นใจในความเป็นส่วนตัว                             | 5. ( ) ชื่อ E-mail จำยาก    |
| 6. ( ) แนบไฟล์เอกสารได้ความจุน้อยเกินไป                       |                             |
| 7. ( ) อื่น ๆ ระบุสาเหตุ .....                                |                             |
7. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์(Remote Access) นั้น ท่านใช้บริการระบบเครือข่ายผ่านคู่สายโทรศัพท์ผ่านบริการของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| 1. ( ) ใช้บริการ | 2. ( ) ไม่ใช้บริการ |
|------------------|---------------------|
8. การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Lan) นั้น ท่านใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยหรือไม่
- |                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| 1. ( ) ใช้บริการ [ตอบข้อ 9] | 2. ( ) ไม่ใช้บริการ |
|-----------------------------|---------------------|
9. สถานที่ที่ท่านใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัยบ่อย ที่สุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1. ( ) อาคารเรียนรวม 70 ปีแม่โจ้(ชั้นที่ 1) | 2. ( ) อาคารเทคโนโลยีชีวภาพ |
| 3. ( ) อาคารปฏิบัติการดินและปุ๋ย            | 4. ( ) อาคารกองห้องสมุด     |
| 5. ( ) อาคารโรงอาหารเทิดถวิล                | 6. ( ) อาคารประเสริฐ ฒ นคร  |
| 7. ( ) อาคารฝึกปฏิบัติงานทางวิศวกรรม        | 8. ( ) อาคารหอพักชาย 2      |
| 9. ( ) อาคารหอพักชาย 4                      | 10. ( ) อาคารหอพักหญิง 2    |

- |                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| 11. ( ) อาคารหอพักหญิง 3              | 12. ( ) อาคารหอพักหญิง 4         |
| 13. ( ) อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ   | 14. ( ) อาคารคณะวิทยาศาสตร์      |
| 15. ( ) อาคารคณะสถาปัตยกรรมฯ          | 16. ( ) อาคารพิทยาลงกรณ์         |
| 17. ( ) อาคาร 25 ปี คณะธุรกิจการเกษตร | 18. ( ) อาคารบัณฑิตวิทยาลัย      |
| 19. ( ) อาคารเรียนรวมสุวรรณวาทกสถึกิจ | 20. ( ) อาคารสมิตตานนท์          |
| 21. ( ) อาคารเทคโนโลยีการประมง        | 22. ( ) อาคารกัจจร บุญแปง        |
| 23. ( ) อาคารศูนย์ฝึกอบรมนานาชาติ     | 24. ( ) อาคารรัตนโกสินทร์ 200 ปี |
| 25. ( ) อาคารพระช่วงเกษตรศิลป์        | 26. ( ) อาคารสำนักงานอธิการบดี   |
| 27. ( ) อาคารหอพักหญิง 1              | 28. ( ) อาคารเฟลตชัยพฤกษ์        |
| 29. ( ) อาคารเฟลตกัลป์พฤกษ์           | 30. ( ) อาคารเฟลตประกายพริก      |
| 31. ( ) อื่นๆ.....                    |                                  |

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในบริการด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
	<b>ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ</b>			
1	เอกสารหรือสื่อที่สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการ			
2	ความสะดวกในขั้นตอนที่ไปติดต่องานหรือใช้บริการ			
3	ความรวดเร็วขั้นตอนในการให้บริการ			
4	ความพร้อมในการให้บริการ ไม่ต้องรอใช้เวลารอนานในการเข้ารับบริการ			
5	ด้านแบบฟอร์มต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม			

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
6	ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ (วันจันทร์-เสาร์ เวลา 8.30-20.00 น. วันอาทิตย์ เวลา 8.30-18.00 น.และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.30-16.00 น.)			
	<b>ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ</b>			
1	ความทันสมัยของระเบียบ กฎเกณฑ์และ ข้อบังคับในการให้บริการ			
2	ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มี ความชัดเจน			
3	ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มี ความเข้าใจง่าย			
4	ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับที่กำหนดไว้มี ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ			
5	ระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายที่มหาวิทยาลัยกำหนด			
6	ในการเข้าไปใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทุกครั้ง นักศึกษาจะต้องแสดงตัวตน (User ID) ก่อนทุกครั้งเสมอ			
	<b>ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b>			
1	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ และมีความสุข			
2	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ เต็มใจ เอาใจใส่ และ จริงจังจริงใจ			
3	ความเสมอภาคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้รับบริการ			
4	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ คำแนะนำ			
5	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ			

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
6	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา แต่งกายสุภาพเรียบร้อย			
	<b>ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ</b>			
1	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้และกิจกรรมชัดเจนและทั่วถึง			
2	ความรู้ ข่าวสารที่น่าสนใจ มีความน่าสนใจ เป็นประโยชน์ ทันเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน			
3	มีการจัดอบรมให้ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ แก่นักศึกษา			
4	การที่มหาวิทยาลัยได้เผยแพร่พระราชบัญญัติเกี่ยวกับความผิดทางคอมพิวเตอร์ ให้นักศึกษาได้ทราบ			
5	วิธีการนำเสนอข่าวสาร ความรู้ที่น่าสนใจ			
	<b>ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม</b>			
1	ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ			
2	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ			
3	ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ			
4	ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (สว่างพอเพียง จัดรูปแบบสวยงาม)			
5	ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ			
6	สิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ (ไม่มีเสียงดังรบกวน และไม่มีกลิ่นเหม็น)			
7	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ			
8	ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์			
9	คุณภาพของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์			

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**คำชี้แจง** โปรดระบุปัญหาอุปสรรค(ถ้ามี) และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

1. ด้านขั้นตอนทั่วไปในการให้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

2. ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อบังคับ

.....  
.....  
.....  
.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่

.....  
.....  
.....  
.....

4. ด้านการให้ความรู้ ข่าวสารของระบบสารสนเทศ

.....  
.....  
.....  
.....

5. ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสภาพแวดล้อม

.....  
.....  
.....  
.....

6. การใช้บริการ E – Mail ผ่านบริการของมหาวิทยาลัย

.....  
.....  
.....  
.....

7. การใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ของมหาวิทยาลัย

.....  
.....  
.....  
.....

8. การใช้บริการ Remote Access

.....  
.....  
.....  
.....

9. การใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต

.....  
.....  
.....  
.....

10. อื่นๆ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา  
ด้านระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



**ภาคผนวก ค**

**ข้อมูลการให้บริการหอพักนักศึกษา**

ข้อมูลการให้บริการหอพักนักศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๐

ปีการศึกษา ๒๕๕๐		ภาคเรียนที่ ๑		จำนวนนักศึกษาในหอพัก ๓๒๐ นิ.๕๐			
หอพัก	ชื่ออาคาร	จำนวนห้องพัก	จำนวนพักต่อห้อง	ที่รับได้	นศ.ใหม่	กรรมการหอพัก	รวม
หอพักนักศึกษาชาย	ชาย ๒	เทพนฤมิตร	๑๑๖	๔	๔๖๔	๑๗	๕๐๔
	ชาย ๓	วิษยศิลป์	๒๘	๔	๑๑๒	๓	๑๑๕
	ชาย ๔	วิษยศิลป์	๑๖	๔	๓๐๔	๑๒	๓๑๖
	ชาย ๕	เทพศิลป์	๒๗	๔	๑๐๘	๓	๑๑๑
หอพักนักศึกษาหญิง	หญิง ๖	ผดุงศิลป์	๑๖	๔	๓๐๔	๑๖	๓๐๔
	หญิง ๗	ศรีเกษมศร	๑๖	๔	๓๐๔	๑๖	๓๐๗
	หญิง ๘	รัตนมา	๑๑๒	๔	๔๔๘	๑๖	๔๖๔
	หญิง ๙	ศรีโรตถา	๑๑๒	๔	๔๔๘	๑๖	๔๖๖
			๖๒๓		๒๔๕๒	๑๐๑	๒๖๒๔

ปีการศึกษา ๒๕๕๐ ภาคเรียนที่ ๒

หอพัก	ชื่ออาคาร	จำนวนห้องพัก	จำนวนพักต่อห้อง	จำนวนคนที่รับได้	ข้อมูลนักศึกษาในหอพัก ณ ๕ พฤศจิกายน ๕๐		
					นศ.ใหม่	กรรมการหอพัก	รวม
หอพักนักศึกษาชาย	ชาย ๒	เทพนฤมิตร	๑๑๖	๔	๔๖๔	๑๗	๕๐๔
	ชาย ๓	วิษยศิลป์	๒๘	๔	๑๑๒	๓	๑๑๕
	ชาย ๔	วิษยศิลป์	๑๖	๔	๓๐๔	๑๒	๓๑๖
	ชาย ๕	เทพศิลป์	๒๗	๔	๑๐๘	๓	๑๑๑
หอพักนักศึกษาหญิง	หญิง ๖	ผดุงศิลป์	๑๖	๔	๓๐๔	๑๖	๓๐๔
	หญิง ๗	ศรีเกษมศร	๑๖	๔	๓๐๔	๑๖	๓๐๗
	หญิง ๘	รัตนมา	๑๑๒	๔	๔๔๘	๑๖	๔๕๑
	หญิง ๙	ศรีโรตถา	๑๑๒	๔	๔๔๘	๑๖	๔๖๖
			๖๒๓		๒๔๕๒	๑๐๑	๒๕๐๑

\*\* ข้อมูลนักศึกษาตลอดจนถึงจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ระหว่างเรียน  
ที่มา: งานหอพัก กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายสุเทพ นันทะชมภู
<b>วัน เดือน ปี</b>	13 กุมภาพันธ์ 2501
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ศศ.บ.(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2524 ศษ.บ(การแนะแนว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2542
<b>สถานที่ทำงาน</b>	กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
<b>ตำแหน่งงาน</b>	นักวิชาการศึกษา 7