



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษา
ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม

Service Quality Factors in Higher Education as Perceived by Instructor
and Learner

มุกดาฉาย แสนเมือง

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2547

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของผลงานวิจัยฉบับนี้ได้รับความกรุณาจาก ผศ.ดร.दनยพฤทธ์ ไกรฤทธิ
ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณท่านอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณคณาบดี คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจที่ให้คำปรึกษาในการทำวิจัย และอาจารย์
ดร.นิลุบล ศิวบรรวัฒนา ที่ได้กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำวิจารณ์อันมีค่าช่วยให้เนื้อหาของ
แบบสอบถามครอบคลุมและภาษาที่ใช้มีความชัดเจนสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ผู้สอนและนักเรียน
ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมจากมหาวิทยาลัยที่
เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามในการวิจัย
ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และดร.ชินวัฒน์ ย้พัฒน์พันธ์
ผู้เป็นกำลังสำคัญทั้งร่างกายและแรงใจ จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี

มุกดาฉาย แส่นเมือง

ธันวาคม 2549

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย	:	การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม
ผู้วิจัย	:	นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง
หน่วยงาน	:	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์	:	พ.ศ. 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการดังนี้ (1) เพื่อศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียน (2) เพื่อศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้สอน (3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้งมุมมองจากผู้เรียนและผู้สอน โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สอน 44 คน และผู้เรียน 256 คน ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมจากมหาวิทยาลัย 5 แห่งในกรุงเทพมหานคร การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS * for window™ Version 10.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักประกันมากที่สุด 2) ผู้สอนได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักประกันมากที่สุด 3) ผู้เรียนและผู้สอนให้ความสำคัญใน 5 ปัจจัยของคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ แต่ระดับความสำคัญใน 5 ปัจจัยของคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยผู้เรียนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย แต่ผู้สอนให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยปานกลาง

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ

Research Title : Identifying Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives of Instructor and Learner : Case study of graduated program in Technology Management and Industrial Management

Name of Researchers : Ms. Mukdashine Sandmaung

Name of Institution : Sripatum University

Year of Publication : B. E. 2549

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the following : 1) To Identifying Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives of Learner 2) To Identifying Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives of Instructor 3) Compare of Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives between Instructor and Learner. Sampling group consists of 44 Instructors and 256 Learners of graduated program in Technology Management and Industrial Management. From 5 Universities in Bangkok. The research measurements used for data collection are interview and questionnaire. The data was analyzed by descriptive statistic such as percentage of frequency and arithmetic mean by SPSS * for window™ Version 10.5 (Statistic package for the social sciences).

Research results were : 1) The Reliability of Service Quality is the most important from the perspectives of learners. 2) The Reliability of Service Quality is the most important from the perspectives of instructors. 3) Both groups rank 5 dimensions of Service Quality in the same way. They want reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness in that order. However, there are different between the level of all dimensions of Service Quality from the perspectives of learner and instructor.

Keywords : Service Quality

Research Title : Identifying Factors Underlining Educational Service Quality
From the Perspectives of Instructor and Learner : Case study of
graduated program in Technology Management and Industrial
Management

Name of Researchers : Ms. Mukdashine Sandmaung

Name of Institution : Sripatum University

Year of Publication : B. E. 2549

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the followings : 1) To Identify Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives of Learner 2) To Identify Factors Underlining Educational Service Quality from the Perspectives of Instructor 3) To Compare Factors Underlining Educational Service Quality from the perspectives of instructors and learners. Respondents group consist of 44 instructors and 256 learners of graduate programs in Technology Management and Industrial Management from 5 Universities in Bangkok. The research methodology used for data collection are interviews and questionnaires. The data are analyzed using descriptive statistics such as percentages of frequency and arithmetic mean calculated by SPSS * for window™ Version 10.5 (Statistic package for the social sciences).

Research results are : 1) The Reliability dimensions of Service Quality is the most important factor from the perspectives of learners. 2) The Reliability dimensions of Service Quality is also the most important factor from the perspectives of instructors. 3) Both groups rank 5 dimensions of Service Quality in the same order, as follow, reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. However learners and instructors have different opinions in the levels of importance in all dimensions of Service Quality. It was found that learners put higher importance levels on all factors than their instructors do.

Keywords : Service Quality

สารบัญ

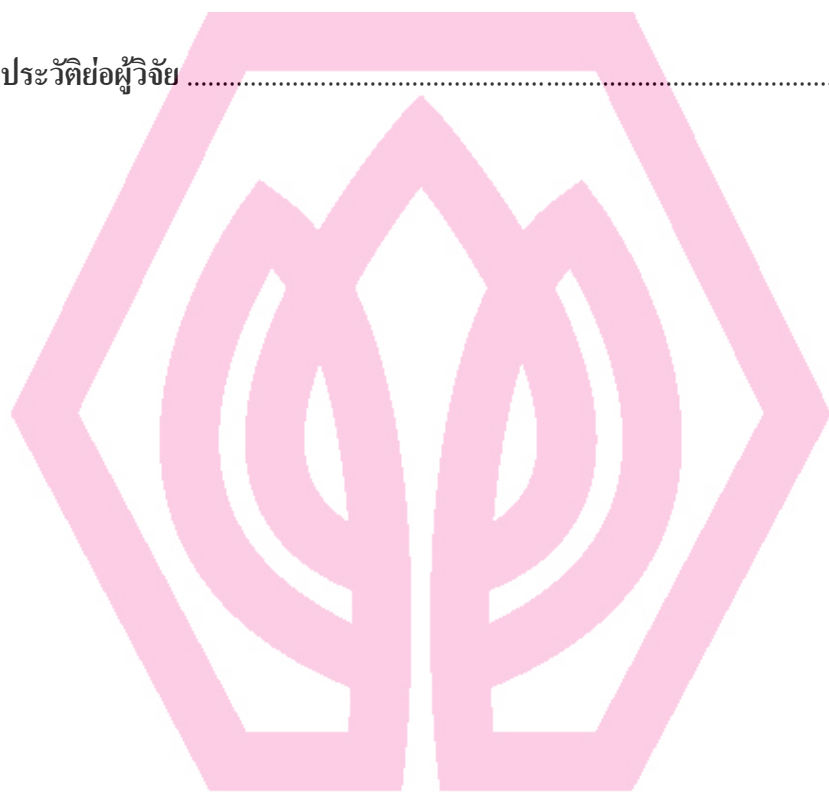
บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	คำถามการวิจัย	2
	สมมุติฐานการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่วิจัย	5
	กรอบความคิดทางทฤษฎี	6
	การบริการและความหมายของการบริการ	6
	นิยามแห่งคำว่าบริการในสาขานักปฏิบัติ.....	8
	ความสำคัญของการบริการ.....	8
	ลักษณะของการบริการ.....	10
	องค์ประกอบการบริการ.....	13
	การประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การบริการ.....	16
	คุณภาพการบริการ.....	17
	ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ.....	18
	ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ.....	19
	เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ.....	20
	ดัชนีคุณภาพการบริการ.....	22
	แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ.....	23
	ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ.....	28
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
	สมมุติฐานที่เกี่ยวข้อง.....	32

บทที่	หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สอนและเป็นการศึกษาเพื่อ ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของ ผู้สอน.....	39
ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เรียนและเป็นการศึกษาเพื่อ ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของ ผู้เรียน.....	55
การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษา ทั้งมุมมองจากผู้สอนและผู้เรียน.....	72
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สมมุติฐานการวิจัย	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลงานวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	78
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม	80

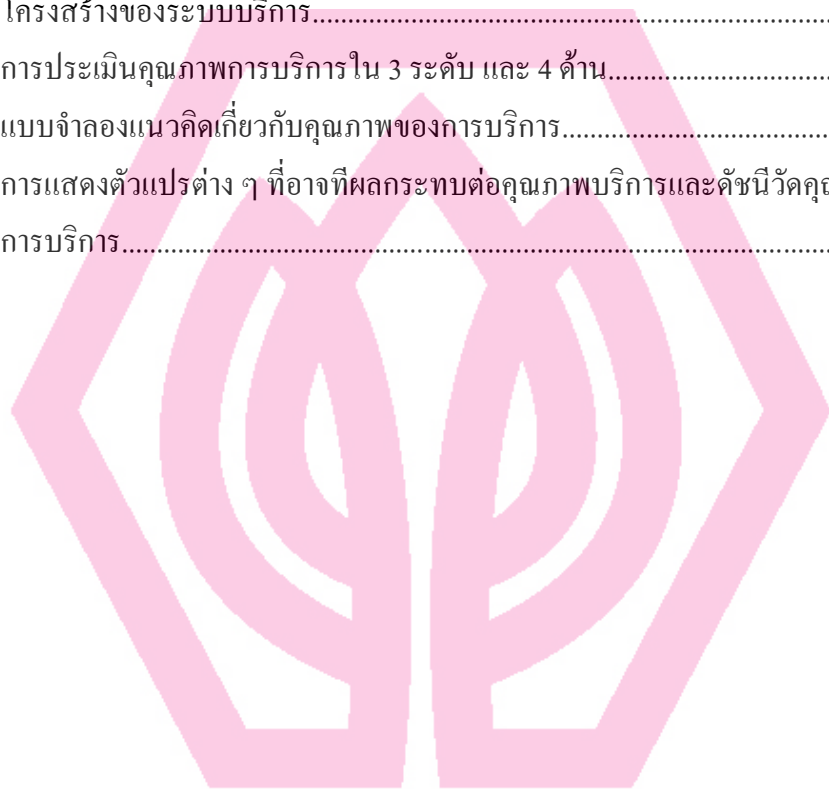
บทที่	หน้า
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ประวัติย่อผู้วิจัย	91



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ภาพความสัมพันธ์ของการผลิต การขาย และการบริโภคสินค้าและบริการ.....	11
2 โครงสร้างของระบบบริการ.....	15
3 การประเมินคุณภาพการบริการใน 3 ระดับ และ 4 ด้าน.....	24
4 แบบจำลองแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	25
5 การแสดงตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจที่ผลกระทบต่อคุณภาพบริการและดัชนีวัดคุณภาพการบริการ.....	27



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	โครงสร้างของระบบการบริการในธุรกิจบริการ..... 16
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิติ SERVQUAL กับแม่แบบ 10 ข้อที่ใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ..... 21
3	การจำแนกดัชนีปัจจัยคุณภาพการบริการตามคุณค่าพื้นฐาน 3 ประการ..... 23
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนต่าง ๆ 39
5	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านความเชื่อถือได้ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 41
6	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านหลักประกันได้ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 42
7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านการตอบสนองในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 46
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านสภาพแวดล้อมในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 48
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านการดูแลเอาใจใส่ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 53
10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) จำแนกตามข้อมูลส่วนต่าง ๆ 55
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านความเชื่อถือได้ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 57
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านหลักประกันในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม..... 58

ตารางที่	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านตอบสนองในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม.....	62
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านสภาพแวดล้อมในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม.....	64
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านการดูแลเอาใจใส่ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม.....	69
16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามการแนะนำบัณฑิตศึกษาและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม.....	71
17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอนในด้านต่าง ๆ	72
18 แสดงค่าร้อยละของการเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage) ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอนในด้านต่าง ๆ	73

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป้าหมายสำคัญที่สุดประการหนึ่งของการบริหารจัดการคือการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้าไม่ว่าธุรกิจประเภทใดก็จะพยายามที่จะผลิตสินค้าและบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจประเภทบริการที่ผู้บริโภคเป็นผู้ที่ได้รับการบริการโดยตรงผ่านกระบวนการให้บริการของผู้ให้บริการ การศึกษาจัดเป็นการให้บริการประเภทหนึ่งที่มีความซับซ้อนเนื่องจากมีผู้ที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งอาจเรียกว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) กับการศึกษามากมายหลายกลุ่ม เช่น ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้สอน ผู้บริหารสถาบัน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ดังนั้นการศึกษาจึงจัดเป็นบริการที่ต้องพยายามสร้างความสมดุลเพื่อพยายามตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้ระดับสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี และให้การสนับสนุนการศึกษาหลังจากมัธยมศึกษาลดลง อันเป็นเหตุให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และนอกจากนี้สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้วงการศึกษามีการแข่งขันกันสูงมากไม่แตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นคือ มหาวิทยาลัยของรัฐบาลส่วนใหญ่ได้ออกนอกระบบและเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลซึ่งจะแต่ละมหาวิทยาลัยจะต้องหารายได้ ทำให้ทุกมหาวิทยาลัยไม่ว่าเอกชนหรือรัฐบาลต่างแข่งขันเพื่อที่จะดึงดูดใจให้นักเรียนเข้ามาศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ซึ่งนอกจากความแข่งแกร่งทางด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการทำการตลาดมากขึ้นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ถึงสิ่งที่จะได้รับการเรียนการสอน โดยเฉพาะหลักสูตรปริญญาโท ซึ่งเป็นหลักสูตรที่สามารถหารายได้เข้าสู่มหาวิทยาลัยได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ จะเห็นได้จากการที่มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้มีการเปิดหลักสูตรปริญญาโท โดยเฉพาะสาขาวิชาการจัดการ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น การนำเอาหลักการจัดการด้านคุณภาพของการบริการเข้ามาช่วยในการบริหารการศึกษา จึงมีความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งจุดมุ่งหมายทางการศึกษาไว้ด้วย ในการตัดสินใจเรียนในระดับปริญญาโท ผู้เรียนจะต้องศึกษาหาข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจ โดยกลไกในการตัดสินใจมาจากผู้เรียนซึ่งจะมองถึงผู้สอนที่เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการนี้ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการทางการศึกษาผ่านมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน โดยจะเน้นการศึกษาที่ระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวกับสาขาการจัดการ

เทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงและมีจำนวนผู้จบการศึกษาและคนทำงานที่เลือกเรียนสาขาวิชานี้เพิ่มมากขึ้น

ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่จะใช้วัดความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพของการบริการการศึกษา และสามารถนำไปใช้ในการวิจัยกับเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป และนอกจากนี้ยังเป็นการตอบสนองความต้องการในการหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการบริการทางการศึกษาแก่ผู้เรียนที่มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียน
2. เพื่อศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้สอน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้งมุมมองจากผู้เรียนและผู้สอน

คำถามการวิจัย

ผู้เรียน ผู้สอน และทั้งสองกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับสาขาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพที่รับรู้ได้ของบริการทางการศึกษาในเรื่องใดบ้างและแตกต่างกันอย่างไร

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยนำกรอบความคิดของ Parasuraman ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) มาใช้เป็นพื้นฐานแนวคิด กรอบแนวคิดดังกล่าวระบุว่าปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพการบริการได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ(Tangible) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ(Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้นสมมุติฐานหลักของการวิจัยคือเพื่อศึกษาปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพของบริการตามกรอบแนวคิด 5 ข้อของ Parasuraman ซึ่งใช้ได้ดีในประเทศที่พัฒนาแล้ว จะสามารถนำมาใช้กับประเทศไทยซึ่งมีระบบการศึกษา วัฒนธรรม และวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้หรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ประชากร คือ

- นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (ดังเอกสารแนบ 1)
- อาจารย์ผู้สอนที่สอนในศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพและปริมณฑล (ดังเอกสารแนบ 1)

2. กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย ได้จากการเลือกตัวแทนจากประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling ตามสาขาวิชา สาขาวิชาละเท่า ๆ กันหลังจากนั้นสุ่มเลือกมหาวิทยาลัยที่เป็นตัวแทนจำนวน 5 แห่งโดยวิธี Simple Random Sampling จำนวนแบบสอบถามที่คาดหวังรวมทั้งสิ้นจำนวน 300 ชุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เข้าใจหรือรู้สึกโดยประสาททั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการแปรความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคลและการรับรู้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ (Object) การรู้จัก (Awareness) แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (Recognition) การตีความ (Interpretation) และการตอบสนอง (Response)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้ ฯลฯ

Service quality, emphasizing consumer satisfaction, is a newly-emerging field of concern. In order to attract customers, serve their need and retain them, service providers and researchers are actively involved in understanding consumers' expectations and perceptions of service quality.

เกณฑ์มาตรฐานของพฤติกรรมให้บริการโดยทั่วไปที่เป็นผลการวิจัยเชิงประจักษ์ เรียกว่า “RATER” ว่าได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถปฏิบัติการได้ตามที่รับปากไว้อย่างถูกต้องและไว้นิ่งเชื่อใจได้
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้ความเหมาะสม ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และความสามารถที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
3. ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นอาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารสื่อสาร
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความเอื้ออาทรและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
5. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถให้ลูกค้าได้รับการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิจัย

ที่มาของคุณภาพการบริการ Service Quality

คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและความจำเป็นขององค์กรที่ต้องหันมาให้ความสนใจซึ่งถ้าพูดถึงคุณภาพส่วนใหญ่หลายคนจะคุ้นเคยกับเรื่องของคุณภาพในอุตสาหกรรมการผลิตเพราะว่าในหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการคิดค้นทฤษฎีและระบบมาตรฐานคุณภาพรวมถึงเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้องการปรับปรุงคุณภาพและการควบคุมคุณภาพในการผลิตซึ่งคุ้นเคยกันดีกับระบบ ISO ต่าง ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับ Quality Control (QC) หรือ Quality Assurance (QA) รวมทั้ง Cost of Quality (COQ) คำเหล่านี้นิยมใช้ในวงการอุตสาหกรรมการผลิต แต่เมื่อมาถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาคบริการก็จะคุ้นเคยกับคำว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และคำที่ยังไม่ค่อยได้ยินหรือคุ้นเคยมากนักและเริ่มมีการนำมาใช้ในอุตสาหกรรมบริการคือคุณภาพในการบริการ (Service Quality)

ซึ่งในอุตสาหกรรมบริการจะไม่รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การเกษตรกรรม การทำเหมืองแร่ และการก่อสร้าง ดังนั้นถ้าเอาอุตสาหกรรมเหล่านี้ออกไป อุตสาหกรรมบริการก็จะประกอบไปด้วย

- การขนส่งมวลชน
- ระบบสาธารณูปโภค
- ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรมและที่พักประเภทต่าง ๆ
- ห้างสรรพสินค้า ร้านขายส่ง ร้านขายของชำ
- ธนาคาร สถาบันทางการเงิน บริษัทประกันภัย
- สื่อสารมวลชน
- ร้านซักแห้ง ร้านทำผม ร้านเสริมสวย สถานบันเทิงต่าง ๆ
- ทนายความ แพทย์ ผู้ประกอบวิชาชีพอิสระอื่น ๆ
- หน่วยงานราชการ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึง การป้องกันประเทศ

นอกจากธุรกิจประเภทต่าง ๆ เหล่านี้แล้วอุตสาหกรรมบริการหรือการให้บริการนั้นยังแทรกตัวอยู่ในเกือบทุกประเภทธุรกิจ เพราะถ้าทุกธุรกิจต้องมีการติดต่อสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ก็เท่ากับว่าการบริการได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการบริการคือการทำงานอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของคนอื่นซึ่งเป็นผู้รับผลจากงานที่เราทำซึ่งรวมไปถึงทัศนคติ การแสดงออก และความประพฤตินองบุคลากรในองค์กรทุก ๆ คน ที่สื่อสารกันและมุ่งไปในทิศทางเดียวกันว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต่อองค์กร การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องมาจากการออกแบบกระบวนการในการทำงานรวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีและสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งเอาไว้และที่สำคัญก็คือต้องสูงกว่าประสบการณ์ซึ่งลูกค้าเคยได้รับจากคู่แข่ง

SERVQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการบริการคุณภาพที่แตกต่างกันซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman Zethamal และ Berry SERVQUAL นี้เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในการทำวิจัยหาคุณภาพบริการจากลูกค้า ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถามด้วยกัน แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถามว่าลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันว่า บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก

กรอบความคิดทางทฤษฎี

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี เอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

1. การบริการและความสำคัญของการบริการ
2. คุณภาพการบริการ

การบริการและความหมายของการบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

(activities benefits of satisfaction which are offered for sale or are provided in connection with the sale of goods อ้างถึงในจิตติพันธ์ 2543)

Kotler (1988) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่ตัวตนได้

Gronroos (1990) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536) การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือการรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อบำบัดความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน โดยที่การให้บริการที่ดี จะครอบคลุมการให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เข้าต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อเขาจะได้มีความพอใจเต็มที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2542) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำติดต่อกัน และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยให้บุคคลนั้นได้รับประโยชน์หรือได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกคนหนึ่งโดยการแสดงออกซึ่งการกระทำตามหน้านั้นเพื่อสนองต่อความต้องการและหรืออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้อื่นจนเกิดความพึงพอใจ

นิยามแห่งคำว่าบริการในสายตาคณิศรปฏิบัติ

S = Smiling & Sympathy คือ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงใบหน้าที่มีมิตรภาพต่อทุกคนที่อยู่ใกล้คุณสมบัติข้อนี้ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการทุกคนเป็นเสมือนคุณสมบัตินี้พื้นฐานที่จะสร้างความประทับใจเบื้องต้นเป็นข้อดีทั้งต่อการเริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้าใหม่และสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษา ลูกค้าเดิมไว้ให้ยาวนาน

E = Early Response คือ มีการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของลูกค้า ไม่แสดงปฏิกิริยาที่เฉื่อยชาหรือเฉยเมยต่อผู้รับบริการ

R = Respectful คือ แสดงความนับถือ ให้เกียรติผู้ให้บริการที่ดีควรจะต้องรู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้าอยู่เสมอไม่ควรแสดงออกใด ๆ ที่เป็นการดูถูกเหยียดหยามผู้รับบริการ ตลอดเวลาให้ผู้ให้บริการควรทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับเกียรติอยู่ตลอด

V = Voluntariness manner คือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจและสมัครใจในการทำงานสื่อสารเพื่อการบริการ กล่าวคือ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รู้สึกเป็นสุขและภูมิใจต่องานด้านบริการอยู่เสมอ

I = Image Enhancing คือ ต้องเป็นผู้ที่รักษาภาพลักษณ์ให้องค์กรอยู่ตลอดเวลา ด้วยการพัฒนาตนเองให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน มีความสง่างามเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคนที่พบเห็น รู้จักยกย่องเชิดชูองค์กรและสินค้าที่ให้บริการอยู่ กล่าวถึงทุกสิ่งทุกอย่างขององค์กรในทางที่ดี เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้น

C = Courtesy คือ มีความอ่อนโยน สุภาพ มีกิริยามารยาทดี แสดงความสุภาพอ่อนโยนและรักษามารยาทที่ดีกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งการคิด การพูด และการแสดงออกทุก ๆ อย่าง

E = enthusiasm คือ กระตือรือร้น ผู้ที่ทำงานบริการทุกคนต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ สนใจและใส่ใจให้บริการอยู่ตลอดเวลา ไม่เฉยเมยและทอดทิ้งลูกค้า ผู้ที่มีความกระตือรือร้นนั้น สะท้อนให้เห็นได้ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง มีความพร้อม มีวุฒิภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจ จะเป็นผู้ที่มีเสน่ห์ในสายตาของทุกคนที่พบเห็น ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ความสำคัญของการบริการ

เนื่องจากผู้คนมีการศึกษามีรายได้สูงขึ้น ก็ย่อมมีความต้องการและความสะดวกสบายมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชีวิต จึงเป็นเหตุผลทำให้การบริการเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค ทั้งยังส่งผลต่อภาพรวมของระบบเศรษฐกิจต่อการดำเนินธุรกิจนั้นด้วยจึงมีผู้ให้ความสำคัญของการบริการไว้ 2 ประเภท (จิตตินันท์, 2543) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เนื่องจากรูปแบบที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากสิ้น เพื่อให้ดำเนินชีวิตอย่างผาสุก คือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา สังคม และจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ซึ่งมาจากประสิทธิภาพผู้ให้บริการ ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจและมีความสุข

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็นความสำคัญของผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การบริการและความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.1 ความสำคัญของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรในระยะยาวได้เป็นอย่างดี ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจใด ๆ ที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพลูกค้าย่อมแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาตัดสินใจซื้อจะมีบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้น โดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้ด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจกล่าวคือ ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราที่สูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่น

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การประกอบอาชีพบริการจึงจำเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการบริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้

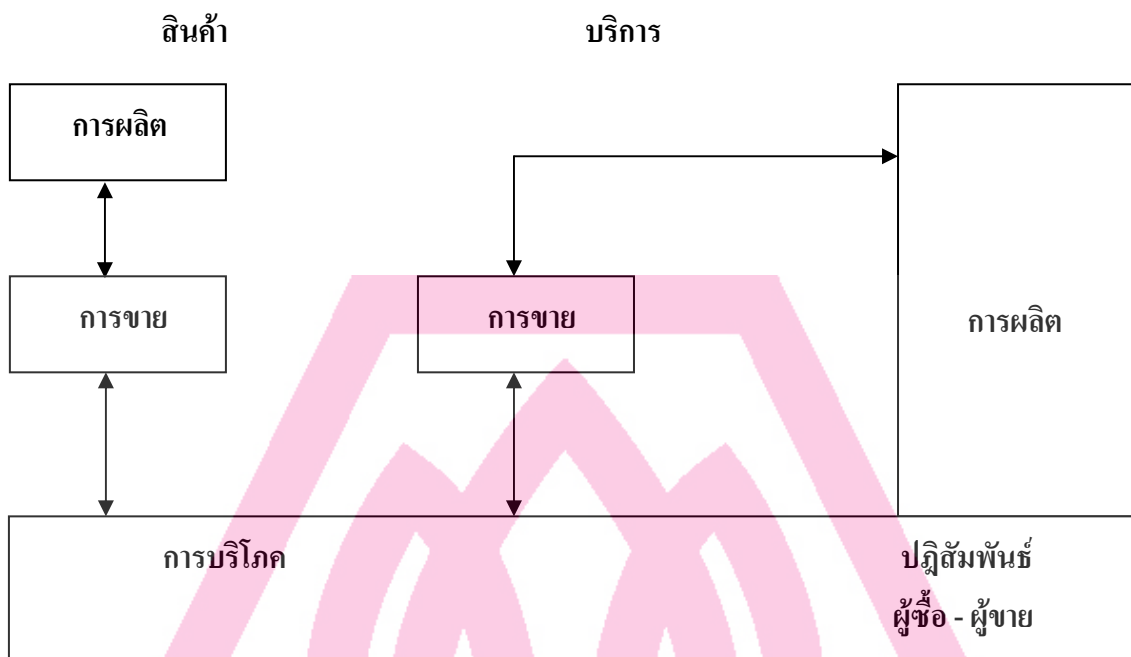
2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขายโดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

จะเห็นว่าทุกองค์การต้องมีการบริการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นการบริการให้กับลูกค้าในองค์การนั่นเองหรือการให้บริการแก่บุคคลภายนอก จึงเป็นเหตุผลที่จำเป็นต้องเข้าใจลักษณะการบริการ เนื่องจากมีความแตกต่าง

ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าเมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ (จิตตินันท์, 2543) ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น จึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเริ่มขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ
2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (intangibility) ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนตกลงซื้อ การบริการจับยึดไม่ได้ แต่อาศัยความคิดเห็น ประสบการณ์เดิม ประกอบการตัดสินใจเพื่อซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังดังภาพ 3 ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนบริการนั้นสิ้นสุด



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ของการผลิต การขาย และการบริโภคสินค้าและบริการ
ที่มา : Cowell, 1986 (อ้างถึงในจิตตินันท์, 2543)

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) การบริการจะไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เพราะการบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งอาจจะมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างเวลายังกันย่อมทำให้การบริการแตกต่างกันออกไป ซึ่งรวมถึงคุณภาพบริการที่ต่างกันด้วย
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) กล่าวคือ ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership) ซึ่งแตกต่างจากสินค้าเมื่อเราซื้อสินค้าเราก็แสดงความเป็นเจ้าของได้ เหตุที่เราไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของการบริการได้เพราะการบริการเป็นกิจกรรมหรือเป็นกระบวนการของการกระทำเท่านั้น

ลักษณะสำคัญของงานบริการจากงานอุตสาหกรรมหลายอย่าง และเนื่องจากลักษณะงานที่แตกต่างไปนี้จึงเป็นวิธารในการปฏิบัติงานแตกต่างไปจากงานอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งเราจะต้องตระหนักเป็นอย่างดีว่าวิธีการที่เคยใช้ได้ผลดีในงานอื่น อาจไม่สามารถนำมาใช้กับงานบริการได้เลย

เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงานของเราให้ดีเลิศเราจำเป็นต้องตระหนักถึงลักษณะสำคัญของงานบริการซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. บริการเป็นงานที่ลูกค้าเข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมโดยตรงในกระบวนการผลิต ข้อแตกต่างที่ยกเป็นตัวอย่างได้เช่น ในการผลิตรถยนต์ลูกค้าไม่ได้ร่วมผลิตด้วย แต่ถ้าการขายรถยนต์ลูกค้าเข้ามาซื้อเข้ามาจอง เข้ามาเลือกเข้ามาต่อรองราคา จะเห็นว่างานของเราก็เช่นกันเราคิดต่อลูกค้าโดยตรงแม้จะเป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ก็ตาม งานบริการจึงเห็นผลทันทีจากลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการทำงานดีลูกค้าย่อมมีความสุขมีความพอใจแล้วกลับมาใช้บริการอีกและไปบอกต่อ ๆ ให้คนอื่นมาใช้บริการอีก งานของเราก็เจริญ บริษัทก็เจริญซึ่งจะส่งผลมายังการขยายงาน ตัวเราก็พลอยได้รับผลดีขึ้นด้วย

2. บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าบริโภคทันทีที่ไม่สามารถเก็บหรือกักตุนไว้ในคลังได้ ด้วยเหตุนี้งานบริการจึงไม่อาจมีโอกาสดำเนินซ้ำสองได้ งานบริการทำดีก็ได้เลยและถ้าทำเสียก็เสียเลย ในการทำงานบริการผู้ทำงานจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

3. บริการเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าว่าเค้าต้องการใช้บริการเมื่อใดหรือแม้กระทั่งที่ไหน เนื่องจากเราไม่สามารถไปบังคับลูกค้าได้ เราจะใช้บริการของเราหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของเขา สิ่งที่เราต้องทำก็คือจงใจเขาให้มาใช้บริการของเราและเมื่อมาใช้บริการแล้วเราจึงต้องพยายามสร้างความพอใจให้เขาให้มากที่สุด เพื่อให้เขากลับมาใช้บริการอีก และยังบอกต่อ ๆ ไปยังผู้อื่นให้มาใช้บริการของเราอีกมาก ๆ

4. บริการเป็นงานที่ต้องใช้คนทำจำนวนมาก แม้ว่าในปัจจุบันจะนำเอาเครื่องจักรอัตโนมัติหรือคอมพิวเตอร์มาใช้แทนคนเป็นส่วนมาก เช่น ตู้เอทีเอ็ม เครื่องขายน้ำอัดลม แต่เครื่องจักรก็แตกต่างจากคน ดังนั้นผู้ทำงานบริการจึงต้องทำตนให้เป็นคนไม่ใช่เครื่องจักร ลูกค้ามีอารมณ์มีความรู้สึกเราจึงต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้งานของเราจึงจะสำเร็จและมีผลดี

5. การบริการเป็นงานที่เป็นนามธรรม งานบริการขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าจึงเป็นนามธรรม ไม่สามารถวัดออกมาเป็นรูปแบบที่ชัดเจนได้เสมอไป ตัวชีวิตและอนาคตของคนทำงานบริการจึงวนอยู่บนอารมณ์ หรือความพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการ

จากลักษณะสำคัญของงานบริการดังกล่าวข้างต้น ทำให้เราเห็นว่างานบริการเป็นงานที่ยากยิ่ง เพราะมาตรฐานการทำงานอยู่ที่ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของผู้ทำงานดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องร่วมกันมุ่งไปสู่ลูกค้าผู้ให้บริการเป็นหลัก

องค์ประกอบบริการ

ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ผู้รับบริการหรือลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานบริการองค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ

1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในกระบวนการบริการเพราะความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักในการบริการ เพราะถ้าลูกค้าพอใจก็ย่อมกลับมาใช้บริการอีกหรืออาจแนะนำลูกค้าใหม่ให้ดังผลการวิจัยของ TAPP (อ้างอิงในวีระพงษ์, 2539) ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าในสหรัฐอเมริกาปี 1985 ให้กับ The White House Office of Consumer Affairs สรุปได้ว่า

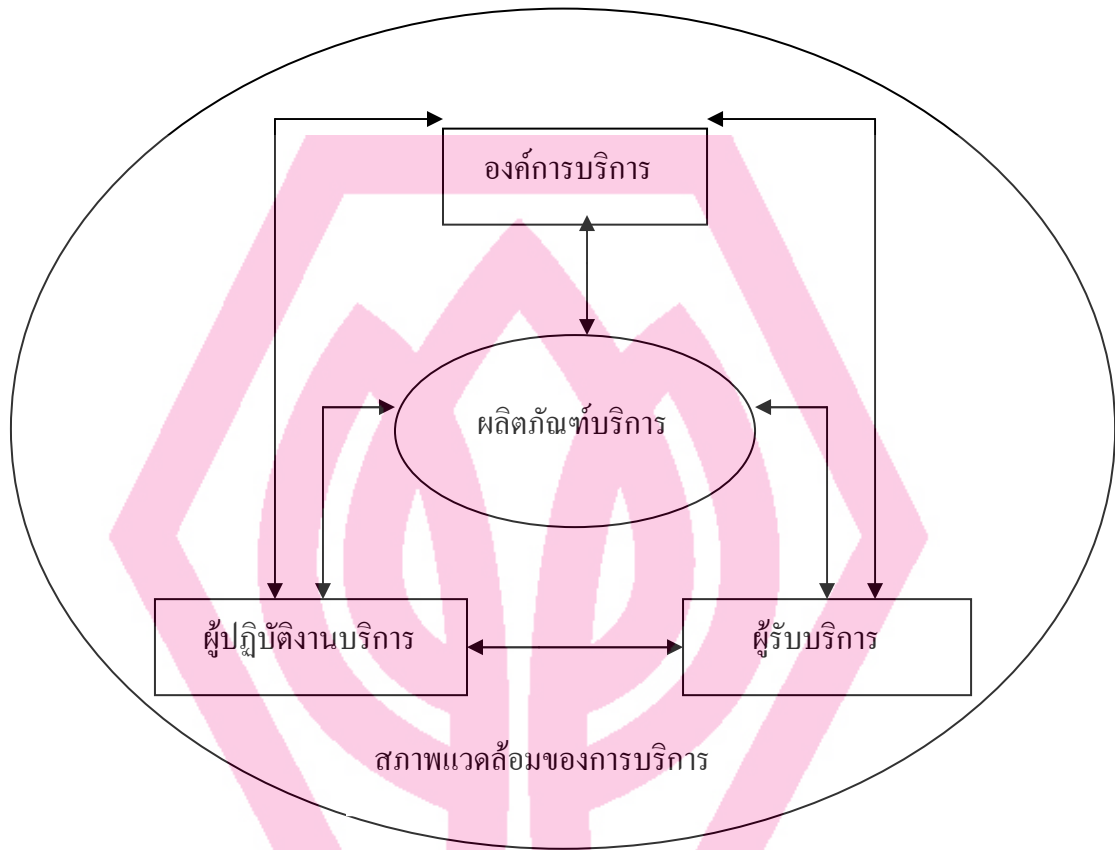
1. 96% ของลูกค้าที่ไม่พอใจหรือไม่สบายใจกับการให้บริการที่กระด้าง ไร้มารยาท จะไม่เคยเอ่ยปากบ่นออกมาเลย
2. 90% ของลูกค้าที่ไม่พอใจเหล่านั้น จะไม่กลับมาใช้บริการหรือซื้อสินค้านั้นอีก
3. แต่ละคนที่ไม่พอใจ มักจะเล่าความไม่พอใจให้เพื่อนสนิทหรือญาติพี่น้องของเขาอีกอย่างน้อย 9 คน
4. 13% ของลูกค้าที่ไม่พอใจได้บอกเล่าความไม่พอใจของตนแก่คนอื่น ๆ อีกมากกว่า 20 คนขึ้นไป

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในองค์การอย่างยิ่งไม่ว่าเป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จะเห็นว่าบุคคลเหล่านี้อาจเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง คือติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหรือเป็นผู้อยู่เบื้องหลังการบริการ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการ (Cowell, 1968) ได้จำแนกผู้ให้บริการตามระดับการปฏิสัมพันธ์และการปรากฏตัวกับลูกค้าขณะให้บริการต่อลูกค้าโดยแบ่งเป็น 4 ประเภทคือ

- 2.1 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น อาจารย์
- 2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่
- 2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวต่อลูกค้า เช่น พนักงานรับโทรศัพท์
- 2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวต่อลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

3. องค์การบริการ เป้าหมายของการประกอบธุรกิจทุกประเภทจะให้ความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้าเสมอ เนื่องจากระบบการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการธุรกิจบริการ การบริหารการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้งานบริการสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจได้ โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 นโยบายการบริการ ที่ชัดเจนและแข็งแกร่งให้พนักงานทุกคนในองค์กรทราบและต่างยึดมั่นในนโยบาย
 - 3.2 การบริหารการบริการ กลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญทั้งกับลูกค้าและพนักงานทุกระดับ โดยผู้บริหารควรปฏิบัติงานสัมผัสกับลูกค้าโดยตรงร่วมกับพนักงานบริการอยู่เสมอ ตลอดจนกำหนดแผนกลยุทธ์การบริการ และการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะควบคู่กับทักษะเชิงพฤติกรรมก็จะทำให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยดี
 - 3.3 วัฒนธรรมการบริการ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจรวมทั้งการให้คุณค่าของการให้บริการซึ่งกันและกัน จะช่วยกระตุ้นจิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การบริการลูกค้าสามารถปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ
 - 3.4 รูปแบบของการบริการองค์กร จะต้องพิจารณาออกแบบหรือวิธีการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับนโยบายการบริการ
 - 3.5 คุณภาพของการบริการ การควบคุมมาตรฐานคุณภาพการบริการอย่างจริงจังด้วยการตรวจสอบ และการทำการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า และแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ เสมอจะช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนางานบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่ลูกค้าประทับใจ
4. ผลผลิตขั้นบริการ เรามักพบว่าการปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างกันไปตามนโยบายขององค์กรนั้น ๆ
 5. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมในที่นี้ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารเรียน อุปกรณ์การเรียนการสอน รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น ส่วน “บรรยากาศ” หมายถึง สภาพความเป็นไปที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กรบริการต้องคำนึงถึง 2 สิ่งต่อไปนี้
 - 5.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นภายนอกอาคาร เช่น บริเวณสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย พื้นที่บริเวณทางเข้า-ออก สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายต่าง ๆ
 - 5.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคาร เช่น การจัดวางอุปกรณ์เครื่องใช้วัสดุต่าง ๆ การติดตั้งระบบไฟฟ้า เป็นต้น



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา : Gronroos, 1990 (อ้างถึงในจิตตินันท์, 2543)

จากภาพโครงสร้างของระบบการบริการนี้จะแสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะป็นองค์กรธุรกิจบริการประเภทใด ก็ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งแต่ละองค์การอาจเรียกชื่อแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของการให้บริการดังตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ตัวอย่างโครงสร้างของระบบการบริการในธุรกิจบริการ

ผู้รับบริการ	ผู้ปฏิบัติงานบริการ	องค์กร	ผลิตภัณฑ์บริการ	สภาพแวดล้อม
นักเรียน	อาจารย์/เจ้าหน้าที่	มหาวิทยาลัย	ความรู้	อาคาร/ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียน การสอน
แขก	พนักงานโรงแรม/ พนักงานบริการ	โรงแรม/ ร้านอาหาร	ให้เช่าห้องพัก/ ให้บริการอาหาร	สถานที่/อุปกรณ์
ผู้โดยสาร	นักบิน	สายการบิน	การเดินทาง	เครื่องบิน โดยสาร
ลูกค้า	พนักงานเติมน้ำมัน	สถานีบริการ น้ำมัน	การเติมน้ำมัน	สถานที่ทางเข้า/ ออก
นักท่องเที่ยว	มัคคุเทศก์	บริษัทนำเที่ยว	การเยี่ยมชม/เที่ยว	สถานที่ต่าง ๆ

ที่มา : Gronroos, 1990 (อ้างถึงในจิตตินันท์, 2543)

จากภาพรวมโครงสร้างระบบการบริการ จะเห็นว่ากระบวนการบริการ จะเกิดขึ้นเป็นลำดับ เหตุการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์กร บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการเรียกว่าวงจรของการให้บริการ (Cycle of service)

การประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรบริการ

การประเมินนี้มุ่งพิจารณาที่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบุคคล (Individual Level) โดยผู้บริหารสามารถประเมินได้จาก 3 แนวทาง (วิระวัฒน์, 2543) ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ (Service data records) ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของการให้บริการตัวอย่างเช่น จำนวนครั้งที่ให้บริการในแต่ละวัน ปริมาณที่ขาย ยอดรายได้จากการให้บริการของแต่ละหน่วย ข้อบกพร่องความผิดพลาดของการให้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของการบริการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

2. ข้อมูลเชิงบุคลากร (Personnel Records) เป็นข้อมูลเฉพาะบุคคลที่เก็บบันทึกไว้เป็นแฟ้มชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมให้บริการหรือคำแสดงความชื่นชม

3. ข้อมูลเชิงวิจารณ์ญาณ (Judgmental Data) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการหรือผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการตามรายการที่ให้ประเมินซึ่งอาจอยู่ในรูปของมาตราประเมินรวมค่า (Summated rating scale) 3 ระดับ

ค่า(ดี – ปานกลาง – ต้องปรับปรุง) 5 ระดับช่วงค่า (ดีเยี่ยม – ดี –ปานกลาง –ต้องปรับปรุง –บกพร่องมาก) หรืออาจจะมากกว่านี้โดยมีปัจจัยที่ใช้เป็นมาตรฐานของการประเมิน เช่น พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลที่ได้จากผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารงานบริการอาจนำไปเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเม็ดเงินที่จะเพิ่มให้ในแต่ละปี หรือในรูปสวัสดิการ รางวัลอื่นๆ แก่พนักงานบริการเพื่อส่งเสริมด้านที่เด่นและแก้ไขปรับปรุงด้านที่พนักงานผู้นั้นบกพร่อง

คุณภาพการบริการ (Service quality)

ได้มีผู้ให้ความหมายคุณภาพการบริการดังนี้

Zeithaml และคณะ (1990) ได้ให้นิยามของการบริการ ว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังหรือความปรารถนาของลูกค้ากับการรับรู้ผลการปฏิบัติงานบริการของลูกค้า

Fitzsimmons (1994) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือ ความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีแต่เดิมเกี่ยวกับการบริการกับการรับรู้ขณะที่มีประสบการณ์ในงานบริการรวมทั้งภายหลังจากผ่านเหตุการณ์นั้นผ่านไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือ การรักษาระดับการให้ที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) คุณภาพการบริการ คือ การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า

อิทธิพร ภู่อเจริญ (2539) คุณภาพการบริการ อาจมีหลายมุมมองที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องสามารถประเมินได้หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$\text{คุณภาพ} = \text{ความพอใจของลูกค้า} = \frac{\text{บริการที่ได้รับ}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวโดยสรุปถึงคุณภาพการบริการคือ 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2) ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า 3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สรุปคุณภาพบริการ หมายถึง ความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองตามระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการควรมุ่งที่จะตอบคำถาม 2 ประการ (วีระวัฒน์, 2543) ดังนี้

1. การบริการนั้นได้ใช้ปัจจัยนำเข้า แปลงไปเป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตที่เป็นบริการอย่างไร สามารถบรรลุผลที่ต้องการภายในเวลาอันเหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำมากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นคำถามที่มุ่งประสิทธิภาพ (Efficiency)

2. ปัจจัยที่นำออกหรือผลผลิตของการบริการนั้นๆ ส่งเสริมสนับสนุนหรือรับรองเป้าหมายขององค์กรได้มากน้อยเพียงใดสามารถตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ รักษาสัมพันธภาพความจงรักภักดีของผู้รับบริการหรือผู้มาใช้ในระยะยาวได้หรือไม่ ซึ่งเป็นคำถามที่มุ่งประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริการ

การประเมินความมีประสิทธิภาพมักขึ้นอยู่กับวิจารณ์ญาณของผู้บริหารที่พิจารณาในเชิงคุณภาพและเป็นลักษณะของการตัดสินใจ เช่น การให้บริการนั้นตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ วิธีการประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์กร คือ การสัมภาษณ์ การขอความคิดเห็นจากผู้บริหาร หรือจากลูกค้าซึ่งถือเป็นตัวแทนในระยะยาวอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพด้านการบริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานบริการต้องสนับสนุนให้มีการตรวจสอบและกำหนดตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ

การประเมินคุณภาพการบริการมีจุดมุ่งหมายเพื่อการรวบรวมข้อมูล นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยากต่อการควบคุมและจับต้องไม่ได้ ทำให้การประเมินทำได้ยาก แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะให้หัวหน้างาน (ผู้จัดการสถานี) เป็นผู้ทำการประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานหน้าลาน ในการประเมินคุณภาพการบริการย่อมต้องพบกับปัญหาบ้างคงที่จะกล่าวต่อไป

ปัญหาในการประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพและลักษณะของการบริการที่พอสรุปได้ Tenner และ Detoro (อ้างถึงในวีระวัฒน์, 2543) ดังนี้

1. ระบบการผลิตการให้บริการมีลักษณะยากต่อการควบคุม และมีหลายปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ เช่น การบริการไม่สามารถเก็บหรือรักษาได้เหมือนสินค้าอื่นๆ
2. เป็นการติดต่อระหว่างคนกับคน ซึ่งไม่เหมือนกับการผลิตที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับเครื่องจักร ดังนั้นความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง
3. การประเมินคุณภาพการบริการเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและผลของการให้บริการที่เกิดขึ้น (Service Output) ตามการรับรู้ของผู้รับบริการซึ่งยากต่อการควบคุม เนื่องจากมีตัวแปรทางอารมณ์ ความต้องการปัจจัยในสถานการณ์นั้นเข้ามามีอิทธิพล
4. ลักษณะความจับต้องไม่ได้ของการให้บริการทำได้ยากแก่การประเมิน แต่ก็ไม่ใช่สาเหตุที่จะเล็งทำการประเมิน เพราะเราอาจทำการประเมินกับสิ่งที่เป็นตัวแทน (Proxies) ได้
5. คำว่า “คุณภาพการบริการ” ขึ้นกับมุมมองแนวคิดการรับรู้ที่แตกต่างกันไป บ้างก็ต้องอนุมานหาคุณลักษณะ ตัวบ่งชี้ความมีคุณภาพ แต่บ้างก็ว่าเป็นปรากฏการณ์ของการรับรู้ตามผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาคูณภาพการบริการซึ่งผู้วิจัยขอกล่าวถึง Parasuramam และคณะ (1983) ซึ่งเป็นผู้ที่สนใจทำการศึกษาคุณภาพการบริการและการจัดคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983-1991 พาราซูรามานและคณะใช้เวลาศึกษาและวิจัยนาน 7 ปี (1983 – 1990) ในการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อค้นหาคำตอบ 3 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพการบริการคืออะไร 2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพการบริการ 3) องค์การสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการให้เกิดคุณภาพการบริการได้อย่างไร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ นำผลที่ได้มาใช้พัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ

ระยะที่ 2 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์มุ่งศึกษาเฉพาะผู้รับบริการอย่างเดียวยังรูปแบบที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงด้วยวิธีวิจัย ได้เครื่องมือชี้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL

(service quality) พร้อมทั้งปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ มุ่งขยายผลทางการศึกษาโดยสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการจากสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการและยังทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริการในบริษัทนั้นๆ

ระยะที่ 4 มุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ (Zeithaml, Parasuraman, และ Berry, 1990) กล่าวถึงคุณภาพการบริการทั่วไปว่ามีเกณฑ์ที่มักใช้ในการพิจารณาคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกให้กับคนรวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความไว้วางใจ (reliability) คือ ความสามารถในการบริการอย่างถูกต้องตามคำมั่นสัญญา
3. การตอบสนองหรือความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงออก ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
4. ความมีศักยภาพ (competence) คือ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานบริการที่รับผิดชอบอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้า และแสดงความเป็นมิตรเมื่อติดต่อกับลูกค้า
6. ความเชื่อถือได้ (credibility) สามารถสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าด้วยการแสดงความซื่อสัตย์สุจริต
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือจากปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงง่าย (access) หมายถึง การเข้ารับบริการด้วยความสะดวก และคล่องตัว
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรู้จักรับฟังผู้เข้ามาใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) คือ ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

คุณลักษณะดังกล่าวหากองค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านการบริการคำนึงถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการเพื่อนำไปใช้ในการจูงใจลูกค้าให้เกิดการซื้อซ้ำและเป็นลูกค้าประจำและที่สำคัญต้องทำความเข้าใจในตัวผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย และนำมาเป็นกลยุทธ์การบริการตามแนวนโยบายขององค์กร ก็จะทำให้องค์กรนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้

จากการจำแนกคุณลักษณะทั้ง 10 ประการข้างต้น Zeithaml, Parasuraman และ Berry ยังได้นำหลักวิชาทางสถิติมาพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้การบริการเรียกว่า SERVQUAL

ตาราง 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิติ SERVQUAL กับแม่แบบ 10 ข้อ ที่ใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

แม่แบบ 10 ข้อ ที่ใช้สำหรับการ ประเมิน คุณภาพการบริการ	ส่วนที่สัมผัส ได้	ความ เชื่อถือได้	ความ ตอบสนอง	หลักประกัน	การดูแล เอาใจใส่
ส่วนที่สัมผัสได้					
ความไว้วางใจ					
ความตอบสนอง					
ศักยภาพ อธยาศัยไมตรี ความเชื่อถือได้ ความมั่นคง ปลอดภัย					
การเข้าถึงง่าย การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจลูกค้า					

ที่มา : Zeithaml, Parasuraman, และ Berry, 1990 (อ้างถึงในวีระวัฒน์, 2543)

ดัชนีคุณภาพการบริการ

ดัชนี (Index) เป็นเครื่องมือบ่งชี้คุณภาพของการบริการว่าได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ ดัชนีที่ใช้ประเมินทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ความเชื่อถือได้ของบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ถือได้ว่าเป็นดัชนีคุณภาพได้ในระดับหนึ่งแต่ไม่อาจเพียงพอ ดัชนีอาจมองได้ 2 ด้าน (วิระวัฒน์, 2543) ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ
 - 1.1 ตอบสนองอย่างคงเส้นคงวาต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้ (มาตรฐานการบริการต่อลูกค้าและต้นทุนที่เหมาะสม)
 - 1.2 มีเกณฑ์พฤติกรรมบริการและระบบของการให้บริการที่เหมาะสม (มาตรฐานการให้บริการภายในองค์กร ต้นทุนและรายได้) สำหรับมาตรฐานภายในองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษากลับโดยละเอียดต่อไป
2. ด้านผู้รับบริการ แม้คุณลักษณะของ “คุณภาพ” บริการจะผันแปรตามประเภทของบริการและลักษณะของผู้รับบริการเราก็อาจอาศัยเกณฑ์ 3 ประการนี้เป็นเครื่องบ่งชี้
 - 2.1 รวดเร็ว (faster) สะดวกสบาย ง่าย ใช้เวลาในการดำเนินการแต่น้อย มีความง่ายไม่ยุ่งยาก
 - 2.2 ถูก (cheaper) ผู้รับบริการจะพิจารณาว่าบริการนั้นต้องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด
 - 2.3 ดีกว่า (better) คุณภาพของบริการที่ “ดีกว่า” เป็นสิ่งที่ยากแก่การทำการกำหนดให้ชัดเจนขึ้นอยู่กับการรับรู้ การตีความและประสบการณ์ของผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งลักษณะของการให้บริการว่าเป็นอย่างไร (how service delivered)

Tenner และ DeToro (1992) ได้เสนอแนวทางจำแนกดัชนีคุณภาพตามแนวคิดเชิงประจักษ์ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 การจำแนกดัชนีบ่งชี้คุณภาพการบริการตามคุณค่าพื้นฐาน 3 ประการ

	ความสามารถให้บริการได้	ปฏิสัมพันธ์
เร็วกว่า (Faster)	ความพร้อมให้บริการ	การจับต้องได้
	ความสะดวกสบาย	การตอบสนองได้
ดีกว่า (Better)	การใช้ปฏิบัติการ	ความเชื่อถือได้
	ลักษณะที่ปรากฏ	ความมั่นคง
	ความเชื่อถือได้	ความสามารถ
	ความได้มาตรฐาน	ความน่าเชื่อถือ
	ลักษณะที่ใช้สอย	ความเอื้ออาทร
	คุณค่าทางสุนทรีย์	การสื่อสาร
	คุณภาพที่รับรู้	ความมีอัธยาศัย
ถูกกว่า (Cheaper)	ราคา	

ที่มา : Tenner และ DeToro, 1992 (อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2543)

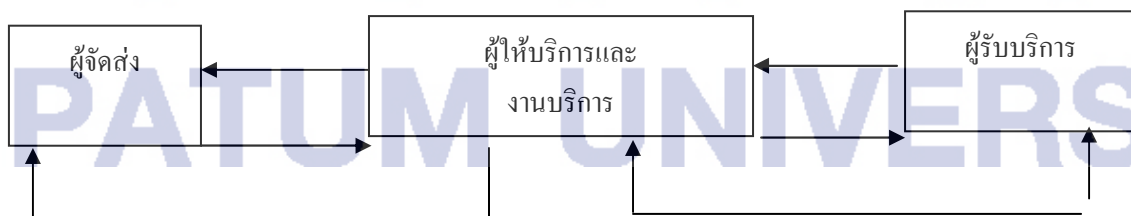
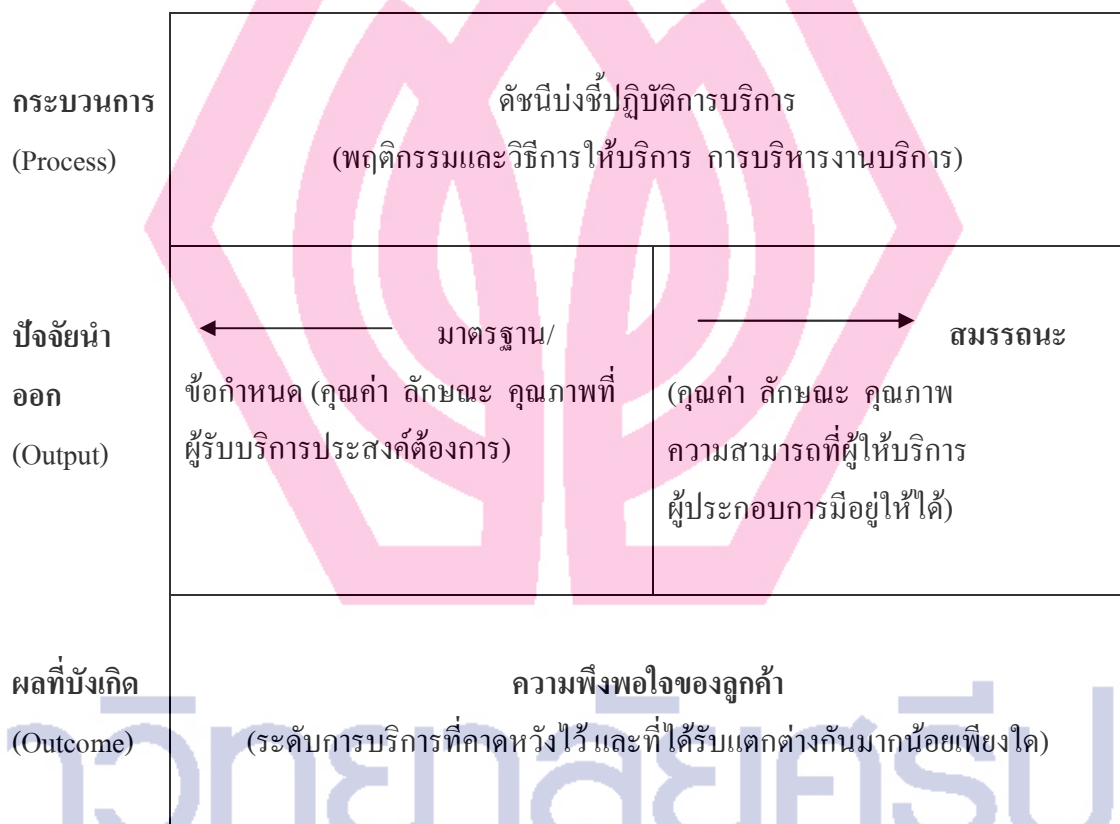
คำว่า คุณภาพการบริการมีหลายนัย เช่นการประเมินจากมุมมองของผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ ประเมินตามระดับของการวิเคราะห์ เช่น พิจารณาที่ กระบวนการ ปัจจัยนำออก หรือผลที่ได้รับ (outcome) ซึ่ง Tenner และ DeToro (1992) ได้เสนอแนวทางการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 3 ระดับได้แก่ กระบวนการ-ปัจจัยนำออก-ผลที่บังเกิด ภายใต้อัตลักษณ์ 4 มิติ (dimensions)

แนวทางการประเมินคุณภาพการบริการ

การวัดใน 3 ระดับ ต่างกันในลำดับของเวลาที่เกิด ผลที่ได้ก็ต่างกัน กล่าวโดยย่อได้ดังนี้

1. ระดับกระบวนการ (process) ได้แก่ การปฏิบัติการใดๆ หรือกิจกรรมที่ทำให้เกิดการตามลำดับ การเกิด พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องของลักษณะของปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออกก่อนที่จะมีการให้บริการ

2. ระดับปัจจัยนำออก (output) เป็นการประเมินในเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพที่แบ่งเป็นระดับย่อยคือ มาตรฐาน / ข้อกำหนด (requirements) เกี่ยวกับลักษณะของบริการตามที่ถูกสั่งต้องการ สำหรับระดับที่สองของปัจจัยนำออกที่จะให้แก่ผู้รับบริการคือ สมรรถนะหรือความสามารถของผู้ให้บริการและผู้ประกอบการ เช่นค่านิยมของการบริการที่องค์กรนั้นยึดถือ เจตคติในการบริการ ลักษณะทางกายและจิตใจ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะนำมาประกอบรวมเป็นบริการที่ดี และมีความพร้อมเทียบได้กับความคาดหวังของลูกค้าในระดับใด โดยผู้ให้บริการทั้งในส่วนหน้าและส่วนหลังขององค์กรต้องมีความพร้อม มีทักษะที่จะให้บริการได้เช่นกันดังได้แสดงไว้ในภาพต่อไปนี้



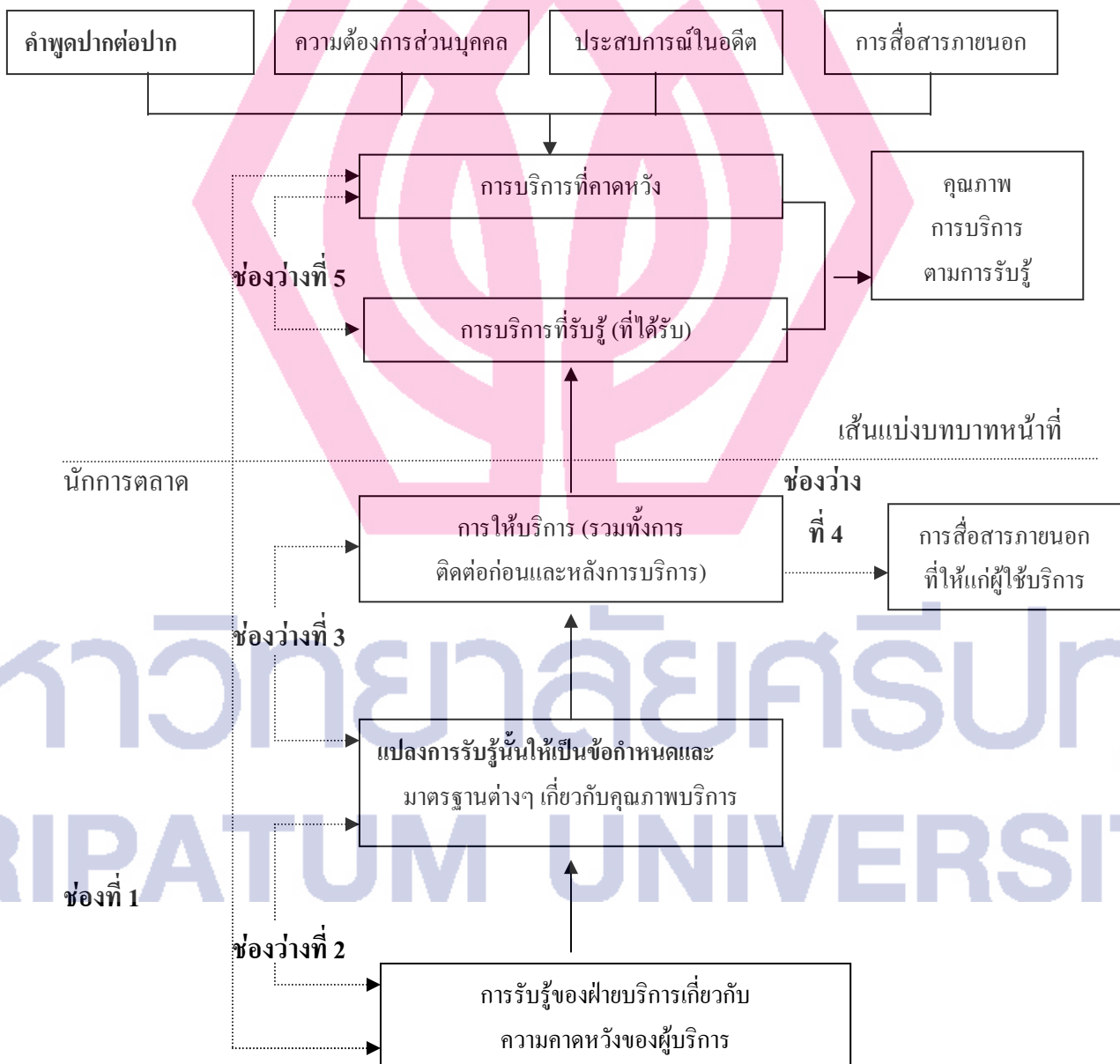
ภาพประกอบ 3 การประเมินคุณภาพการบริการใน 3 ระดับ และ 4 ด้าน
ที่มา : Tenner และ DeToro, 1992 (อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2543)

แบบจำลองระบบของการประเมินคุณภาพการบริการ

Chase และ Bowen (1991) ได้เสนอดัชนีที่ใช้ประเมินคุณภาพของการบริการและประสิทธิภาพของการให้บริการว่ามี 3 ประการคือ

1. เทคโนโลยี (Technology) ได้แก่ อาคารสถานที่ ปัจจัยกายภาพ กระบวนการที่อาศัยเทคโนโลยี ความเชื่อถือได้ และความคงเส้นคงวาของกระบวนการบริการ
2. ระบบ (systems) ได้แก่ ระบบควบคุมการให้บริการ
3. บุคคล (people) ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้ใช้บริการ (ผู้บริโภค/บริโภค)



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ที่มา : Parasuraman, Berry และ Zeithml, 1991 (อ้างถึงในวีระวัฒน์, 2543)

พาราซูมาน และคณะ เชื่อว่าการสร้างคุณภาพบริการ คือการทำให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการปิดลง (closed gaps) ดังภาพ 6 แสดงถึงอุปสรรคของการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ช่องคือช่องที่ 1 ถึงช่องที่ 4 เป็นช่องว่างภายใน (internal gaps) โดยอธิบายถึงช่องว่างเกิดขึ้นในองค์กรส่วนช่องว่างที่ 5 หมายถึงช่องว่างภายนอก (external gaps) เป็นช่องว่างที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้บริการโดยตรง

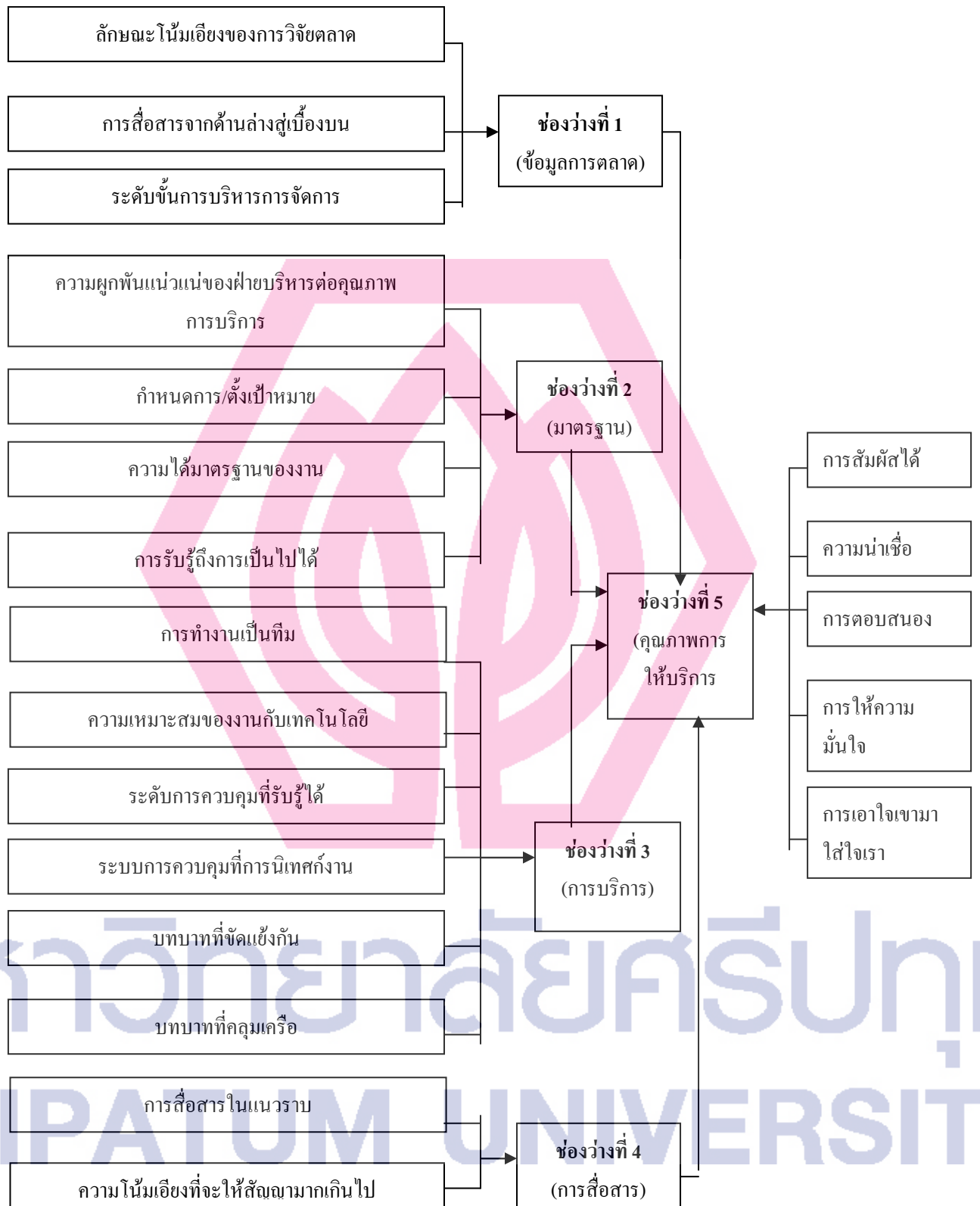
ช่องว่างที่ 1 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (customer's expectation) กับการรับรู้ของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้บริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารไม่ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการซึ่งมีตัวแปรที่อาจเป็นสาเหตุ คือ องค์กรบริการนี้ขาดการวิจัยตลาด

ช่องว่างที่ 2 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างความคาดหวังของผู้บริหาร (manager's perception of customer's expectation) กับมาตรฐานบริการที่กำหนดขึ้นตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริหารมีความยึดมั่นผูกพันต่อคุณภาพการบริการไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดเป้าหมายและการมีมาตรฐานของงานที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงาน และการรับรู้ถึงความเป็นไปได้

ช่องว่างที่ 3 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างมาตรฐานบริการที่กำหนดกับบริการที่ให้บริการจริง ช่องว่างของการปฏิบัติการบริการ (service-performance gap) ซึ่งเกิดจากการที่ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานบริการอันมีสาเหตุจากความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในบทบาท ดังนั้นควรให้มีการทำงานเป็นทีม จัดให้มีการสอดคล้องเหมาะสมระหว่างบุคคล กับตำแหน่ง งานเทคโนโลยีกับลักษณะงาน ระดับการดูแลและควบคุม ต้องชี้แจงให้เห็นถึงความชัดเจนในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ช่องว่างที่ 4 เกิดจากความไม่ตรงกัน ระหว่างบริการที่ให้บริการจริงกับการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 5 เกิดจากความไม่ตรงกันระหว่างบริการ ที่ผู้บริการคาดหวังกับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้รับบริการมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการต่างจากผู้ให้บริการจะเห็นว่าในช่องว่างนี้ มีตัวแปรจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องข้างต้นเป็นสาเหตุดังต่อไปนี้ได้แก่ภาพ 6 ภาพแสดงตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการ



ภาพประกอบ 5 ภาพแสดงตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการและดัชนีวัดคุณภาพการบริการ

ที่มา : Parasuraman, Berry และ Zeithml, 1991 (อ้างถึงในวิระวัฒน์, 2543)

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ ที่กล่าวมา ข้างต้น สรุปได้ว่ามีบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอน ทั้งนี้จึงเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโดยนำปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ 5 ด้าน มาทำการศึกษา ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมและรายด้าน ตามความหมายดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ตามที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการขององค์กรนี้แบ่งออกเป็น 5 ประการ

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้า โดยไม่ติดขัด ถูกต้อง ทันตามกำหนด
2. ด้านความเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สนใจพร้อมให้บริการและแสดงออกด้วยความบริสุทธิ์ใจ
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้า โดยสื่อสารได้ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดการผิดพลาดและให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
4. ด้านมารยาทของผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่แสดงกิริยาไม่เหมาะสมทั้งต่อหน้าและลับหลัง
5. ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าภายในโดยการไม่ละเลยหรือละทิ้งการปฏิบัติงาน การติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้วการยอมรับผลการกระทำของตนทั้งในด้านดีและในด้านไม่ดี

Service Quality VS Customer Satisfaction

ถ้าพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับคุณภาพในการบริการ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคหลายท่านต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดระยะสั้นและเกิดขึ้นหลังจากการติดต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรเป็นครั้ง ๆ ไปในขณะที่คุณภาพในการให้บริการเป็นทัศนคติของลูกค้าซึ่งเกิดขึ้นจากการประเมินถึงประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากองค์กรในระยะยาวยังไม่มีผู้ที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและคุณภาพในการบริการได้อย่างชัดเจน บางคนเห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้านำมาซึ่งการ

รับรู้ซึ่งคุณภาพในการบริการ ในขณะที่เดียวกันบางคนก็เห็นว่าคุณภาพในการบริการนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า อย่างไรก็ตามมีคำอธิบายอันหนึ่งซึ่งน่าจะช่วยทำให้ความสับสนระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและระดับคุณภาพในการให้บริการลดได้ในระดับหนึ่งก็คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ลูกค้าทบทวนหรือปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือการรับรู้ถึงระดับของคุณภาพในการบริการ ซึ่งกระบวนการในการปรับเปลี่ยนการรับรู้ถึงระดับคุณภาพในการบริการนี้ก็คือ

1. สำหรับลูกค้าซึ่งไม่เคยซื้อสินค้าหรือใช้บริการกับบริษัทแห่งหนึ่งมาก่อนมุ่มมองหรือการรับรู้ถึงระดับคุณภาพในการบริการของลูกค้าต่อบริษัทแห่งนั้นจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้า
2. เมื่อลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ลูกค้าจะเริ่มปรับเปลี่ยนและทบทวนระดับคุณภาพในการบริการที่เขาได้รับโดยเทียบจากประสบการณ์ในครั้งที่ผ่าน ๆ มา
3. ระดับคุณภาพในการบริการที่ลูกค้ารับรู้เป็นปัจจัยที่จะกำหนดว่าในอนาคตลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าและใช้บริการจากบริษัทแห่งนั้นหรือไม่ หรือถี่แค่ไหน

ตัวอย่างของกระบวนการดังกล่าวข้างต้น เช่น ลูกค้ารายหนึ่งมาใช้บริการร้านอาหารร้านหนึ่งเป็นครั้งแรก คุณภาพในการบริการ ณ จุดนั้นอาจจะเป็นเกณฑ์ซึ่งลูกค้าตั้งเอาไว้จากประสบการณ์ที่เคยได้รับจากร้านอาหารร้านอื่น ๆ ที่ลูกค้าเคยได้ไปใช้บริการมา แต่เมื่อลูกค้ามาใช้บริการร้านอาหารแห่งนี้มากกว่าหนึ่งครั้งขึ้นไปแล้ว คุณภาพในการบริการที่ลูกค้าคาดหวังจะเริ่มเปลี่ยนแปลงไปโดยลูกค้าจะนำเอาประสบการณ์จากครั้งก่อน ๆ ที่เคยใช้บริการมาเป็นเกณฑ์ ตัวอย่างนี้จะช่วยให้เรามองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้นถ้าร้านอาหารร้านนี้มีหลายสาขา และลูกค้ารายนี้ไปใช้บริการมากกว่าหนึ่งสาขา ลูกค้าย่อมที่จะต้องคาดหวังว่าเมื่อเขาไปใช้บริการร้านอาหารที่สาขาอื่น ๆ เขาควรจะได้รับบริการซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับเดียวกันกับสาขาประจำที่เขาไปใช้บริการร้านอาหาร การที่องค์กรจะสามารถนำเสนอหรือส่งมอบบริการซึ่งมีคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอไม่ว่าลูกค้าจะไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ณ สาขาใด ๆ หรือกับพนักงานคนไหน ๆ ก็ตามเป็นสิ่งที่จะต้องเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะต้องเอาใจจูงกับเรื่องของคุณภาพในการบริการ ความต้องการของลูกค้าจะต้องได้รับการทำความเข้าใจโดยละเอียด ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และที่สำคัญที่สุดคือความร่วมมือร่วมใจจากทุก ๆ คนในองค์กร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Parasuraman et al. (1988) แนะนำว่า 5 ปัจจัยนี้มาจากการรับรู้ในคุณภาพการบริการซึ่งประกอบไปด้วย

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. ความเชื่อถือได้
3. การตอบสนอง
4. การให้ความมั่นใจ
5. การดูแลเอาใจใส่

ด้วยปัจจัยเหล่านี้พัฒนาจากการคาดหวังและการรับรู้โดย 5 ปัจจัยเป็นองค์ประกอบโครงสร้างของ SERVQUAL ซึ่งรู้จักกันดีในด้านเครื่องมือวัดคุณภาพที่ใช้อย่างแพร่หลาย 5 ปัจจัยนี้เป็นผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ปัจจัย 10 ปัจจัย แรกที่ระบุในการค้นพบในงานวิจัยลำดับต้น ๆ ของการ Parasuraman ในปี 1985.

Susan E. Pariseau and J.R. McDaniel. (1996) ศึกษาถึงการกำหนดคุณภาพการบริการในคณะบริหารธุรกิจ จากผลงานวิจัยในมหาวิทยาลัยทางตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกาจำนวน 2 แห่งพบว่า ทางคณะบริหารธุรกิจไม่ได้ตอบสนองคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของนักศึกษาของที่เรียนอยู่ใน 2 มหาวิทยาลัย ถึงแม้ว่าทั้งสองฝ่ายให้ความสำคัญสูงสุดในด้านหลักประกัน แต่ก็ให้ลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันในปัจจัยที่เหลือ คือสิ่งสำคัญรองลงมาที่นักศึกษาให้ความสำคัญคือเรื่องการตอบสนองซึ่งเป็นสิ่งที่คณะบริหารธุรกิจให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย และก็เหมือนกันคือคณะบริหารธุรกิจให้ความสำคัญรองลงมาอันดับสองคือลักษณะแวดล้อมทางกายภาพขณะที่นักศึกษาให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นจากงานวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าบัณฑิตวิทยาลัยควรที่จะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทางการศึกษาและความพึงพอใจของลูกค้ายิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดผลดีกับมหาวิทยาลัยในอนาคต

Frances M. Hill (1995) การศึกษามุ่งเน้นที่คุณภาพการบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อกลุ่มผู้บริโภคหลักคือนักเรียนที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาคือการที่ทำให้ทราบถึงความคาดหวังจากคุณภาพทางการศึกษาในระดับปริญญาตรี และนอกจากนี้ยังสามารถคาดคะเนความคาดหวังของนักเรียนในเรื่องคุณภาพบริการการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้นการนำเอาตัวแบบ SERVQUAL มาใช้ในการจัดกลุ่มความคาดหวังโดยผ่านการประเมินผลของนักเรียน

เพื่อที่จะเชื่อมต่อกับรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น ครอบคลุมและมีจุดมุ่งหมายหลายทางมากกว่าการที่จะมุ่งไปในสถานการณ์ปัจจุบันของหลายมหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ ซึ่งความรู้และผลที่ได้ต้องการที่จะนำไปวิจัยเพิ่มเติมต่อไป

Les Galloway (1998) สภาพทางสังคมมีความสำคัญต่อการเพิ่มขึ้นในคุณภาพของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เหมือนกับการบริการส่วนหนึ่ง คุณภาพเป็นเรื่องที่ยากจะอธิบายในสำหรับธุรกิจประเภทบริการ แต่คุณภาพก็ถูกใช้อย่างกว้างขวางในการบริการสาธารณะ โดยมีลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาเกี่ยวข้อง จากการวิจัยโดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL พบว่าไม่ได้ให้คำตอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์นี้ และการคาดหวังไม่ได้ให้ข้อมูลที่มีค่าสำหรับการพยากรณ์ได้เลย ความแตกต่างที่สำคัญของปัจจัยในการวัดการรับรู้ในคุณภาพพบว่าอยู่ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกของลูกค้า โดยพบว่าเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างระดับความเป็นอิสระและความถี่ของการติดต่อระหว่างหน่วยบริการและลูกค้า ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงทั่ว ๆ ไปที่ไม่เพียงแต่มีความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในและภายนอกของลูกค้าเท่านั้น ยังมีคุณลักษณะเฉพาะของลูกค้าที่อยู่ในหน่วยงานของรัฐและเอกชนด้วย

Christy (1997) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาที่มีต่อสถาบันทางการศึกษา โดยแบบสอบถามในแง่ของการรับรู้คุณภาพบริการในลักษณะเปรียบเทียบกับความคาดหวังของสถาบันที่มีคุณภาพบริการเป็นเลิศ ควรจะมีลักษณะเป็นเช่นไร เครื่องมือที่ใช้ในการวัดการรับรู้คุณภาพบริการได้แก่ SERVQUAL โดยใช้คำว่า นักศึกษา แทนลูกค้า มหาวิทยาลัย แทนบริษัท และคณะ/หน่วยงาน แทนพนักงาน รวมทั้งเพิ่มเติมข้อคำถามเกี่ยวกับบริการของสถาบันการศึกษาเพื่อข้อคำถามครอบคลุมลักษณะบริการที่ศึกษา อีก 9 ข้อด้วยกัน

คำถามการวิจัยที่ต้องการหาคำตอบได้แก่ สิ่งที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา กับระยะเวลาที่จบการศึกษา และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษากับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ศาสนา วุฒิการศึกษา สถานที่พัก การเข้าร่วมกิจกรรม และสถานภาพการทำงาน ผลการวิจัยกลับพบว่าไม่สามารถเปรียบเทียบคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษากับคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศได้ในทางตรงกันข้ามก็พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยที่เป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพบริการก็พบว่ามีความคะแนนค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่ากลางของมาตรวัดแบบ 7 ระดับ (7-Point Likert Scale) ทั้งสิ้น

มณูญ ศรีวิวัฒน์ (2546) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับดีทุกหน่วยงานที่ทำการศึกษา ซึ่งค่าความพึงพอใจของสำนักงานเลขานุการคณะมีค่าสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยเฉพาะสำนักงานเลขานุการคณะศิลปศาสตร์ที่มีความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจำแนกตามความคิดเห็น พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด ในส่วนของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ตามด้านของคุณภาพ พบว่ามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีคุณภาพด้านต่าง ๆ ในระดับดี โดยมีคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยนำกรอบความคิดของ Parasuraman ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) มาใช้เป็นพื้นฐานแนวคิด กรอบแนวคิดดังกล่าวระบุว่าปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพทางการศึกษาได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้นสมมุติฐานหลักของการวิจัยคือเพื่อศึกษาปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพของบริการตามกรอบแนวความคิด 5 ข้อของ Parasuraman ซึ่งใช้ได้ดีในประเทศที่พัฒนาแล้ว จะสามารถนำมาใช้กับประเทศไทยซึ่งมีระบบการศึกษา วัฒนธรรม และวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้หรือไม่



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงการกำหนดประชากรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้กำหนดขึ้นให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยคุณภาพบริการทางการศึกษาจากมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพ และอาจารย์ผู้สอนที่สอนในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพ

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพ จำนวน 5 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Sample random sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งจนได้จำนวนตัวอย่าง 250 ชุดตามที่ต้องการ และอาจารย์ผู้สอนที่สอนในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพ จำนวน 5 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Sample random sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งจนได้จำนวนตัวอย่าง 50 ชุดตามที่ต้องการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหานคร , มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ , มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ตอบกรอกแบบสอบถาม จำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็นผู้สอน 44 คน และผู้เรียน 256 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยการออกแบบ แบบสอบถามที่ได้จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยของ Parasuraman มาปรับปรุงให้เหมาะสมโดยผนวกข้อมูลที่ได้จากคำสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรดังกล่าว มาให้ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างทำการกำหนดระดับความสำคัญ (Rating Scale) โดยเป็นแบบสอบถามจัดอันดับคุณค่า ชนิด 5 อันดับ คุณค่าของปัจจัยและนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อระบุปัจจัยและเปรียบเทียบกับตัวแบบที่ได้กำหนดไว้ในสมมติฐาน มาทำการทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มผู้เรียนจำนวน 256 ชุด และผู้สอนจำนวน 44 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นใช้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ดังนั้น แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 (1) สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สอน ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ และรายได้

(2) สอบถามระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 (1) สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี

(2) สอบถามระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ตลอดจนการแนะนำบัณฑิตศึกษาให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ และด้านปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 1 เป็นลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ โดยกำหนดให้ตอบตามที่กำหนดไว้ ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ และสำหรับส่วนที่ 2 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจากข้อความว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยดำเนินการขั้นแรก คือ เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจแล้วได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม (Editing) แล้วดำเนินการลงรหัส (Coding) บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ SPSS for Windows (SPSS/PC+) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และ ค่าเป็นร้อยละ

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติแบบบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ การคำนวณหาค่าร้อยละของความถี่ (Percentage of Frequency) จำนวน ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน

ความหมาย

3.67 -- 5.00

เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับเห็นด้วย

2.34 – 3.66

เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับเห็นด้วยปานกลาง

1.00 – 2.33

เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับไม่เห็นด้วย

(3) การวิเคราะห์ความคิดเห็นการแนะนำบัณฑิตศึกษาให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ และด้านปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้าน การจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม เป็นวิเคราะห์ในลักษณะโดยการแจกแจงความถี่ และ ค่าเป็นร้อยละ

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) เป็นการอธิบายถึงความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้สอน ที่มีต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้าน การจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มานำเสนอใน รูปตารางของ

- 2.1 สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage)
- 2.3 ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยมี สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย มัชฌิมเลขคณิต (Mean)

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative method) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้เรียนกับผู้สอน ที่มีต่อ การคุณภาพบริการทางการศึกษาในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการ จัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ มีคุณภาพด้านความเป็นปรนัย (Objectivity) และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) การวิจัยนำแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยนี้ไปทดสอบความถูกต้อง จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มี ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากแก้ไข และปรับปรุงได้นำให้ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

- 1.1) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามอาจารย์และนักศึกษาภายในสถานศึกษา จำนวน 5 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน
- 1.2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
- 1.3) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ทางสถิติและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าในเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลจากงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเป็นหลักฐานในการอ้างอิง



มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

SRIPATUM UNIVERSITY

การวิจัยศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษา ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากร ที่เป็นผู้เรียนและผู้สอนของมหาลัยทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหานคร , มหาวิทยาลัยABAC, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ , มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิง

สำรวจ(Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS/PC+ จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ผู้ศึกษาวิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สอนและเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน

(1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้สอน) ที่แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน จำนวน 44 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ และรายได้ของผู้สอน แสดงในรูปร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	47.70
หญิง	23	52.30
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	9	20.50
31 – 40 ปี	31	70.50
41 – 50 ปี	4	9.10
มากกว่า 50 ปี	-	-
ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำเร็จปริญญาตรี	7	15.90
ปริญญาโท	27	61.40
ปริญญาเอก	10	22.70

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	13.60
15,001 - 30,000 บาท	23	52.30
สูงกว่า 30,000 บาท	15	34.10

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง (ผู้สอน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

(1) เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.70

(2) อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.10 ส่วนอายุมากกว่า 50 ปี ไม่มี

(3) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 22.70 และจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.90

(4) รายได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมามีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.10 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.60

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

(2) ศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน

แสดงระดับความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน จำนวน 44 คน โดยสอบถามถึงปัจจัยทางด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านความเชื่อถือได้ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านความเชื่อถือได้)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วยขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2	8	10	14	10	24	3.50	ปานกลาง
		4.5	18.2	22.7	31.8	22.7	54.5		
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	2	8	10	14	10	24	3.50	ปานกลาง
		4.5	18.2	22.7	31.8	22.7	54.5		
3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	1	9	8	16	10	26	3.57	ปานกลาง
		2.3	20.5	18.2	36.4	22.7	59.1		
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก	1	9	10	14	10	24	3.52	ปานกลาง
		2.3	20.5	22.7	31.8	22.7	54.5		
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	4	6	10	15	9	24	3.43	ปานกลาง
		9.1	13.6	22.7	34.1	20.5	54.5		

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านความเชื่อถือ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

(2) หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

(3) อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

(4) อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(5) อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านหลักประกัน ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านหลักประกัน)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
6	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ	3 6.8	7 15.9	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.27	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน	3 6.8	7 15.9	10 22.7	20 45.5	4 9.1	24 54.6	3.34	ปานกลาง
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.6	3.30	ปานกลาง
9	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4 9.1	6 13.6	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.25	ปานกลาง
10	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน	1 2.3	9 20.5	0 0	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.75	เห็นด้วย
11	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา	0 0	10 22.7	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.6	3.55	เห็นด้วย
12	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้	1 2.3	9 20.5	2 4.5	30 68.2	2 4.5	32 72.7	3.52	ปานกลาง
13	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	2 4.5	8 18.2	6 13.6	18 40.9	10 22.7	28 63.6	3.59	ปานกลาง
14	อาจารย์มีความรู้และสามารถ	1	9	10	14	10	24	3.52	ปานกลาง

	ถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ	2.3	20.5	22.7	31.8	22.7	54.6		
15	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน	4	6	10	24	0	24	3.23	ปานกลาง
		9.1	13.6	22.7	54.6	0	54.6		
16	ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันอื่นๆ	1	9	10	24	0	24	3.30	ปานกลาง
		2.3	20.5	22.7	54.6	0	54.6		

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านหลักประกัน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

(2) เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(4) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

(5) อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

(6) อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วยปานกลาง และไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 22.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

(7) อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(8) ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

(9) อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(10) รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

(11) ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านการตอบสนอง ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านการตอบสนอง)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
17	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3 6.8	7 15.9	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.25	ปานกลาง
18	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อ มาใช้บริการ	5 11.4	5 11.4	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.20	ปานกลาง
19	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการ บริการ	2 4.5	8 18.2	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.27	ปานกลาง
20	อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความ เอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	2	8	10	24	0	24	3.27	ปานกลาง

		4.5	18.2	22.7	54.5	0	54.5		
21	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่อง ส่วนบุคคลของนักศึกษา	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
22	อาจารย์มีความเป็นกันเองกับ นักศึกษา	4 9.1	6 13.6	10 22.7	17 38.6	7 15.9	24 54.5	3.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านการตอบสนอง โดยส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็น ร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

(2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับ ที่ เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 11.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 6.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

(3) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็น ด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22. ไม่เห็นด้วย คิดเป็น ร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

(4) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

(5) อาจารย์มีวิชาชีพที่ดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(6) อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านสภาพแวดล้อม ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
23	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง

33	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ	1 2.3	8 18.2	11 25.0	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปานกลาง
34	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
35	หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
36	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ	0 0	8 18.2	12 27.3	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
37	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี	2 4.5	7 15.9	8 18.2	17 38.6	10 22.7	27 61.3	3.59	ปานกลาง
38	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน	0 0	6 13.6	4 9.1	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.86	เห็นด้วย
39	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน	1 2.3	9 20.5	0 0	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.75	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(2) การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(3) อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 11.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 1.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(4) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(5) เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(6) หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

(7) เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้องกับความรู้ใหม่ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

(8) หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 ไม่เห็นด้วย คิด

เป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(9) หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

(10) ค่าเล่าเรียนถูก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในระดับที่เห็นด้วยและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

(11) เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(12) หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(13) หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(14) หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(15) อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

(16) ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(17) ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนและผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านการดูแลเอาใจใส่ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านการดูแลเอาใจใส่)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
40	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา	3 6.8	7 15.9	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.25	ปานกลาง
41	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
42	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0 0	10 22.7	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปานกลาง
43	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
44	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา	1 2.3	8 18.2	11 25.0	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปานกลาง
45	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	2 4.5	8 18.2	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.27	ปานกลาง
46	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่	1 2.3	9 20.5	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.5	3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็น

ร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

(2) จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

(3) อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 22.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(4) อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

(5) อาจารย์เต็มใจให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(6) อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

(7) อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7

ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ส่วนที่ 2 เป็นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เรียนและเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน จำนวน 256 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และสาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี แสดงในรูปร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	62.90
หญิง	95	37.10
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 22 ปี	88	34.40
23 – 30 ปี	163	63.70
31 – 40 ปี	5	2.00
มากกว่า 40 ปี	-	-
สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	220	85.90
แต่งงาน	36	14.10
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	22	8.60
รัฐวิสาหกิจ	40	15.60
พนักงานบริษัทเอกชน	61	23.80
เจ้าของกิจการ	36	14.10

อื่น ๆ	97	37.90
รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	141	55.10
15,001 - 30,000 บาท	98	38.30
สูงกว่า 30,000 บาท	17	6.60

สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์	81	31.60
เทคโนโลยีสารสนเทศ	59	23.00
วิทยาศาสตร์	23	9.00
บริหารธุรกิจ	85	33.20
อื่น ๆ	8	3.10

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

(1) เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.10

(2) อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.10 ส่วนอายุมากกว่า 50 ปี ไม่มี

(3) สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 85.90 และแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 14.10

(4) อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพในกลุ่มอื่น ๆ (นักศึกษา) คิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.60 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 14.10 และจำนวนที่น้อยที่สุดเป็นอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.60

(5) รายได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 และรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.60

(6) สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เรียนสาขาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาเรียนสาขาวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.60 สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 23.00 สาขาวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.00 และจำนวนที่น้อยที่สุดเป็นสาขาอื่น ๆ (ที่ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 3.10

(2) ศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน

แสดงระดับความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน จำนวน 256 คน โดยสอบถามถึงปัจจัยทางด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านความเชื่อถือได้ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านความเชื่อถือได้)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	0	2	75	126	53	179	3.90	เห็นด้วย
		0	0.8	29.3	49.2	20.7	69.9		
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	0	4	63	136	53	189	3.93	เห็นด้วย
		0	1.6	24.6	53.1	20.7	73.8		

3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0	1	49	153	53	206	4.01	เห็นด้วย
		0	0.4	19.1	59.8	20.7	80.5		
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก	0	4	50	146	56	202	3.99	เห็นด้วย
		0	1.6	19.5	57.0	21.9	78.9		
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	0	10	63	132	51	183	3.88	เห็นด้วย
		0	3.9	24.6	51.6	19.9	71.5		

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านความเชื่อถือได้ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

(2) หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(3) อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.1 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

(4) อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยปานกลาง คิด

6	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ	0	9	64	132	51	183	3.88	เห็นด้วย
		0	3.5	25.0	51.6	19.9	71.5		
7	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน	0	9	67	129	51	180	3.87	เห็นด้วย
		0	3.5	26.2	50.4	19.9	70.3		
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	0	13	64	133	46	179	3.83	เห็นด้วย
		0	5.1	25.0	52.0	18.0	70.0		
9	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	0	20	56	129	51	180	3.82	เห็นด้วย
		0	7.8	21.9	50.4	19.9	70.3		
10	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน	0	6	42	138	70	208	4.06	เห็นด้วย
		0	2.3	16.4	53.9	27.3	81.2		
11	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา	0	6	58	137	55	192	3.94	เห็นด้วย
		0	2.3	22.7	53.5	21.5	75.0		
12	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้	0	4	46	155	51	206	3.99	เห็นด้วย
		0	1.6	18.0	60.5	19.9	80.4		
13	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	0	0	50	147	59	206	4.04	เห็นด้วย
		0	0	19.5	57.4	23.0	80.4		
14	อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ	0	1	53	150	52	202	3.99	เห็นด้วย
		0	0.4	20.7	58.6	20.3	78.9		
15	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน	0	9	49	150	48	198	3.93	เห็นด้วย
		0	3.5	19.1	58.6	18.8	77.4		
16	ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ	0	4	56	157	39	196	3.90	เห็นด้วย
		0	1.6	21.9	61.3	15.2	76.5		

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านหลักประกัน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

(2) เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

(4) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 7.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

(5) อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

(6) อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

(7) อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

(8) ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 23.0 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

(9) อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 20.3 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

(10) รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(11) ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านการตอบสนอง ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านการตอบสนอง)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
17	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	0 0	18 7.0	70 27.3	126 49.2	42 16.4	168 65.6	3.75	เห็นด้วย
18	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อ มาใช้บริการ	0 0	14 5.5	82 32.0	121 47.3	39 15.2	160 62.5	3.72	เห็นด้วย
19	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการ บริการ	0 0	13 5.1	62 24.2	139 54.3	42 16.4	181 70.7	3.82	เห็นด้วย
20	อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความ เอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	0 0	15 5.9	54 21.1	143 55.9	44 17.2	187 73.1	3.82	เห็นด้วย
21	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่อง ส่วนบุคคลของนักศึกษา	0 0	18 7.0	57 22.3	143 55.9	38 14.8	181 70.7	3.79	เห็นด้วย
22	อาจารย์มีความเป็นกันเองกับ นักศึกษา	0 0	14 5.5	47 18.4	144 56.3	51 19.9	195 76.2	3.91	เห็นด้วย

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านการตอบสนอง โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 7.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75

(2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่ เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.0 เห็นด้วย อย่างยิ่ง คิดเป็น ร้อยละ 15.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็น ด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

(3) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่ เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

(4) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่ เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิด เป็นร้อยละ 17.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิด เป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

(5) อาจารย์มีอริยาวัชยที่ดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 7.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

(6) อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่ เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านสภาพแวดล้อม ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
23	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน	0 0	4 1.6	74 28.9	131 51.2	47 18.4	178 69.6	3.86	เห็นด้วย
24	การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	0 0	2 0.8	86 33.6	130 50.8	38 14.8	168 65.6	3.80	เห็นด้วย
25	อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่ นักศึกษาร้องขอ	0 0	0 0	81 31.6	124 48.4	51 19.9	176 68.3	3.88	เห็นด้วย
26	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ เรียนเพียงพอต่อการบริการ	0 0	4 1.6	60 23.4	144 56.3	48 18.8	192 75.1	3.92	เห็นด้วย
27	เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียน ทันสมัย	0 0	5 2.0	51 19.9	145 56.6	55 21.5	200 78.1	3.98	เห็นด้วย

28	หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ	0	0	54	151	51	202	3.99	เห็นด้วย
		0	0	21.1	59.0	19.9	78.9		
29	เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้อง ความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์	0	0	55	150	51	201	3.98	เห็นด้วย
		0	0	21.5	58.6	19.9	78.5		
30	หลักสูตรเป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	0	0	52	153	51	204	4.00	เห็นด้วย
		0	0	20.3	59.8	19.9	79.7		
31	หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาใน ระดับปริญญาตรี	0	11	53	145	47	192	3.89	เห็นด้วย
		0	4.3	20.7	56.6	18.4	75.1		
32	ค่าเล่าเรียนถูก	14	36	79	108	19	127	3.32	ปานกลาง
		5.5	14.1	30.9	42.2	7.4	49.6		

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านสภาพแวดล้อม ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
33	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ใน การพัฒนาประเทศ	0	0	77	138	41	179	3.86	เห็นด้วย
		0	0	30.1	53.9	16.0	69.9		
34	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม	0	0	55	163	38	201	3.93	เห็นด้วย
		0	0	21.5	63.7	14.8	78.5		
35	หลักสูตรตรงกับความต้องการของ นักศึกษา	0	0	64	152	40	192	3.91	เห็นด้วย
		0	0	25.0	59.4	15.6	75.0		
36	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหา โปรแกรมใหม่ๆ	0	0	65	140	51	191	3.95	เห็นด้วย
		0	0	25.4	54.7	19.9	74.6		

37	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี	0	0	50	144	62	206	4.05	เห็นด้วย
		0	0	19.5	56.3	24.2	80.5		
38	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน	0	0	47	132	77	209	4.12	เห็นด้วย
		0	0	18.4	51.6	30.1	81.7		
39	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน	0	0	45	149	62	211	4.07	เห็นด้วย
		0	0	17.6	58.2	24.2	82.4		

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านสภาพแวดล้อม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.9 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(2) การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

(3) อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

(4) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

(5) เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

(6) หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

(7) เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้องความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

(8) หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

(9) หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 4.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

(10) ค่าเล่าเรียนถูก พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

(11) เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

(12) หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 14.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(13) หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

(14) หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.4 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็น

ร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

(15) อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

(16) ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 30.1 เห็นด้วย ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

(17) ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน (ด้านดูแลเอาใจใส่)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วยขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
40	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา	0	8	73	138	37	175	3.80	เห็นด้วย
		0	3.1	28.5	53.9	14.5	68.4		
41	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ	0	5	73	138	40	178	3.83	เห็นด้วย
		0	2.0	28.5	53.9	15.6	69.5		
42	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0	4	69	155	28	183	3.81	เห็นด้วย
		0	1.6	27.0	60.5	10.9	71.4		
43	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา	0	0	57	160	39	199	3.93	เห็นด้วย
		0	0	22.3	62.5	15.2	77.7		
44	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา	0	0	59	156	41	197	3.93	เห็นด้วย
		0	0	23.0	60.9	16.0	76.9		
45	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	0	0	63	156	37	193	3.90	เห็นด้วย
		0	0	24.6	60.9	14.5	75.4		
46	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่	0	2	49	154	51	205	3.99	เห็นด้วย
		0	0.8	19.1	60.2	19.9	80.1		

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 14.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

(2) จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ พบว่า ส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.6 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

(3) อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 10.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ จำนวนน้อยที่สุดเป็น ระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

(4) อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(5) อาจารย์เต็มใจสำหรับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มี ความคิดเห็น ในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.0 จำนวนน้อยที่สุดระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยและไม่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

(6) อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ พบว่า ส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 14.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

(7) อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็น

ด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.1 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

(3) ศึกษาว่าการที่ผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียน และปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม จากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 256 คน ดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามการแนะนำบัณฑิตศึกษาและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

การแนะนำบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ให้กับคนใกล้ชิดและเพื่อนเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนะนำ	187	73.0
ไม่แนะนำ	7	2.7
ไม่ตอบแบบสอบถาม	62	24.2
ปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับ ปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	จำนวนที่ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย	181	70.3
หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจ	153	59.8
ชื่อเสียงอาจารย์ผู้สอน	56	21.9
ค่าศึกษาเล่าเรียน	41	16.0
ทุนการศึกษาเล่าเรียน	69	27.0
อื่น ๆ	5	2.0

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาว่าผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียน และปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจ ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม ดังนี้

(1) ผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม ให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถาม แนะนำ คิด เป็นร้อยละ

73.0 ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 24.2

(2) ปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตร บัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบ แบบสอบถาม ในข้อ ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 70.3 หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 59.8 ทุนการศึกษาเล่าเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ชื่อเสียงอาจารย์ผู้สอน คิดเป็น ร้อยละ 21.9 ค่าศึกษาเล่าเรียน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยอยู่ใกล้ที่พักอาศัย เพื่อประกอบอาชีพ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คิดเป็นร้อย ละ 2.0

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้ง มุมมองจากผู้สอนและผู้เรียน

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามจากผู้สอน และผู้เรียน เพื่อนำมาดำเนินการเปรียบเทียบ เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองในด้านความเชื่อถือ ด้าน หลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการเปรียบเทียบ โดยการใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และร้อยละของการเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ตามมุมมองของผู้เรียน และผู้สอน ในด้าน ต่าง ๆ

มุมมอง	ค่าเฉลี่ย (Mean)			
	ผู้สอน	ความหมาย	ผู้เรียน	ความหมาย

ด้านความเชื่อถือได้	3.50	ปานกลาง	3.61	ปานกลาง
ด้านหลักประกัน	3.42	ปานกลาง	3.63	ปานกลาง
ด้านการตอบสนอง	3.28	ปานกลาง	3.57	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	3.39	ปานกลาง	3.60	ปานกลาง
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.31	ปานกลาง	3.61	ปานกลาง
รวม (เฉลี่ย)	3.38	ปานกลาง	3.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้สอนและผู้เรียนมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยปานกลาง แต่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean) น้อยมากระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งเป็นแนวความคิดเห็นคล้ายกัน คือมีความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15 แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ตามมุมมองของผู้เรียน และผู้สอน ในด้านต่าง ๆ

มุมมอง	ค่าร้อยละของการเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage)	
	ผู้สอน	ผู้เรียน
ด้านความเชื่อถือได้	55.42	74.92
ด้านหลักประกัน	59.12	68.32
ด้านการตอบสนอง	54.50	69.80
ด้านสภาพแวดล้อม	56.23	74.18
ด้านการดูแลเอาใจใส่	54.50	74.20
รวม (เฉลี่ย)	55.95	72.28

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้สอนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปเฉลี่ยร้อยละ 55.95 และผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปเฉลี่ยร้อยละ 72.28 โดยผู้สอนให้ความสนใจในด้านหลักประกันมากที่สุดถึงร้อยละ 59.12 และผู้เรียนให้ความสนใจในด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุดถึงร้อยละ 74.92



บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษา ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยแสดงระดับความคิดเห็นในด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนและผู้สอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้เรียน
2. เพื่อศึกษาและระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาในมุมมองของผู้สอน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้งมุมมองจากผู้เรียนและผู้สอน

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพของบริการตามกรอบแนวคิด 5 ข้อของ Parasuraman ซึ่งใช้ได้ดีในประเทศที่พัฒนาแล้ว จะสามารถนำมาใช้กับประเทศไทยซึ่งมีระบบการศึกษา วัฒนธรรม และวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้หรือไม่

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด และได้รับกลับคืนมา 300 ชุด ตามจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณทางสถิติ โดยวิธีแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (Mean)

บทสรุปและอภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านผู้สอน จำนวน 44 คน จากสถานศึกษา 5 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

1.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.50) และคิดเป็นร้อยละ 55.42ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านหลักประกัน อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42) และคิดเป็นร้อยละ 59.12ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

1.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28) และคิดเป็นร้อยละ 54.5ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

1.4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39) และคิดเป็นร้อยละ 56.23 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

1.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) และคิดเป็นร้อยละ 55.95 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านสำหรับผู้เรียน จำนวน 256 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพ เป็นโสด อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาอยู่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน และเรียนระดับปริญญาตรีในสาขาบริหารธุรกิจเป็นส่วนใหญ่

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และคิดเป็นร้อยละ 74.92 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านหลักประกัน อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และคิดเป็นร้อยละ 68.32ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.57) และคิดเป็นร้อยละ 69.8 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.60) และคิดเป็นร้อยละ 74.20ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และคิดเป็นร้อยละ 72.28 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมด

ดังนั้นจากผลการวิจัยที่ได้พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนและผู้เรียน มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันทุกด้านซึ่งอยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง โดยผู้สอนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) และผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านหลักประกันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนและผู้เรียน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมาเป็นอันดับหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของผู้สอนที่สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้เรียนได้ อันได้แก่ บุคลิกภาพ คุณวุฒิ ประสบการณ์และวิธีการถ่ายทอดที่สามารถจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณสอนมีความสามารถเพียงพอในการถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านนั้นๆ ซึ่งเมื่อผู้สอนมีสิ่งเหล่านี้แล้วจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในความรู้ที่ได้รับและเชื่อมั่นว่าจะนำความรู้นั้นไปใช้ในภาคปฏิบัติได้ ส่วนความคิดเห็นต่อด้านที่ผู้เรียนเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุดนั้นคือด้านหลักประกันอันเนื่องมาจากว่าผู้เรียนไม่มีส่วนรับรู้ในกระบวนการต่างๆที่ผู้สอนได้เตรียมเพื่อการสอน อาทิเช่น แผนการเรียน การกำหนดหลักสูตร หรือวัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรทำให้ผู้เรียนไม่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์และกระบวนการของหลักประกันคุณภาพการศึกษาทำให้คะแนนของความคิดเห็นในด้านนี้จึงมีความสำคัญน้อยในมุมมองของผู้เรียนซึ่งแตกต่างจากผู้สอนอย่างสิ้นเชิง
2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความหลักประกันมาเป็นอันดับหนึ่ง อันเนื่องจากว่าผู้สอนมีส่วนรู้เห็นในกระบวนการของระบบคุณภาพการศึกษาซึ่งมีส่วนทำให้ระบบการเรียนการสอน หลักสูตร คุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ผู้สอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร ผลงานวิจัยและบริการวิชาการสู่สังคมอันเป็นพันธกิจหลักของผู้สอนซึ่งถ้าสถาบันใดมีระบบดังกล่าวจะเป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันมีมาตรฐานและสามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามที่ตลาดแรงงานต้องการ ส่วนความคิดเห็นต่อด้านที่ผู้สอนเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุดนั้นคือด้านสภาพแวดล้อมและด้านการดูแลเอาใจใส่เนื่องจากปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้อันที่จะส่งผลให้คุณภาพ

บัณฑิตน้อยที่สุดเนื่องจากการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก

จากผลการสรุปข้างต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการให้ความรู้หรือเผยแพร่ระบบคุณภาพของการศึกษานั้นมีองค์ประกอบใดบ้างและมีความสำคัญต่อผู้เรียนอย่างไรเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นความสำคัญของกระบวนการอันจะนำมาซึ่งหลักประกันคุณภาพทางการศึกษาในเวลาต่อไป

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลสรุปการวิจัยจะมีผลที่แตกต่างในแต่ละด้านแต่ผลการวิจัยของงานชิ้นนี้สนับสนุนแนวคิดของ **Parasuraman' 1988** ซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและสามารถอธิบายผลได้ว่าแนวความคิดนี้สามารถให้วัดผลคุณภาพการบริการในธุรกิจการภาคบริการได้แม้ว่าลักษณะของการให้บริการจะแตกต่างกันแต่ความต้องการของลูกค้ามีความต้องการที่เหมือนกัน จากข้อสังเกตในงานวิจัยนี้สามารถจะนำเอาผลการวิจัยไปปรับใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและสามารถเน้นหนักในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอันจะนำไปสู่การให้คำแนะนำกับคนใกล้ชิดและเพื่อนๆถึงบริการที่ได้รับจากธุรกิจนั้นๆ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการในเวลาต่อมา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยมีปัจจัยหลายอย่างที่ผู้วิจัยพบว่าอาจมีส่วนช่วยปรับปรุงให้การในการวิจัยครั้งต่อไปให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการพัฒนาแบบวัดคุณภาพการบริการเพื่อใช้กับนักศึกษาในทุกชั้นปี และทุกหลักสูตรตลอดจนลูกค้าภายนอกที่กำลังตัดสินใจจะเรียนในหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
2. ควรขยายผลการศึกษาไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าบริการด้านอื่น ๆ ภายในองค์กร
3. ควรนำหลักการชี้วัดของ พาราซูรามาน คือเครื่องมือ SERVEQUAL มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมพร้อมในการเพิ่มระดับความสามารถของมหาวิทยาลัยให้สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงการกำหนดประชากรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้กำหนดขึ้นให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยคุณภาพบริการทางการศึกษาจากมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน ในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและอาจารย์ผู้สอนที่สอนในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 5 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (random sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งจนได้จำนวนตัวอย่าง 250 ชุด ตามที่โครงการและอาจารย์ผู้สอนที่สอนในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (random sampling) โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่งจนได้จำนวนตัวอย่าง 50 ชุด ตามที่โครงการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหานคร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ตอบกรอกแบบสอบถาม จำนวน 300 คน โดยแบ่งเป็นผู้สอน 44 คน และผู้เรียน 256 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยการออกแบบแบบสอบถามที่ได้จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและผลการวิจัยในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยของ Parasuraman มาปรับปรุงให้เหมาะสมโดยผนวกข้อมูลที่ได้จากคำสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรดังกล่าว มาให้ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง

ทำการกำหนดระดับความสำคัญ (Rating Scale) โดยเป็นแบบสอบถามจัดอันดับคุณค่าชนิด 5 อันดับคุณค่าของปัจจัยและนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อระบุปัจจัยและเปรียบเทียบกับตัวแบบที่ได้กำหนดไว้ในสมมุติฐาน มาทำการทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มผู้เรียนจำนวน 256 ชุด และผู้สอนจำนวน 44 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นใช้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ดังนั้น แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 (1) สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สอนซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับและรายได้

(2) สอบถามระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้สอนในสาขาวิชา การจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 (1) สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี

(2) สอบถามระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนในสาขาวิชา การจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ตลอดจนการแนะนำบัณฑิตศึกษาให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ และด้านปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

จากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 1 เป็นลักษณะเป็นคำถามให้เลือกตอบ โดยกำหนดให้ตอบตามที่กำหนดไว้ ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ และสำหรับส่วนที่ 2 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจากข้อความว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

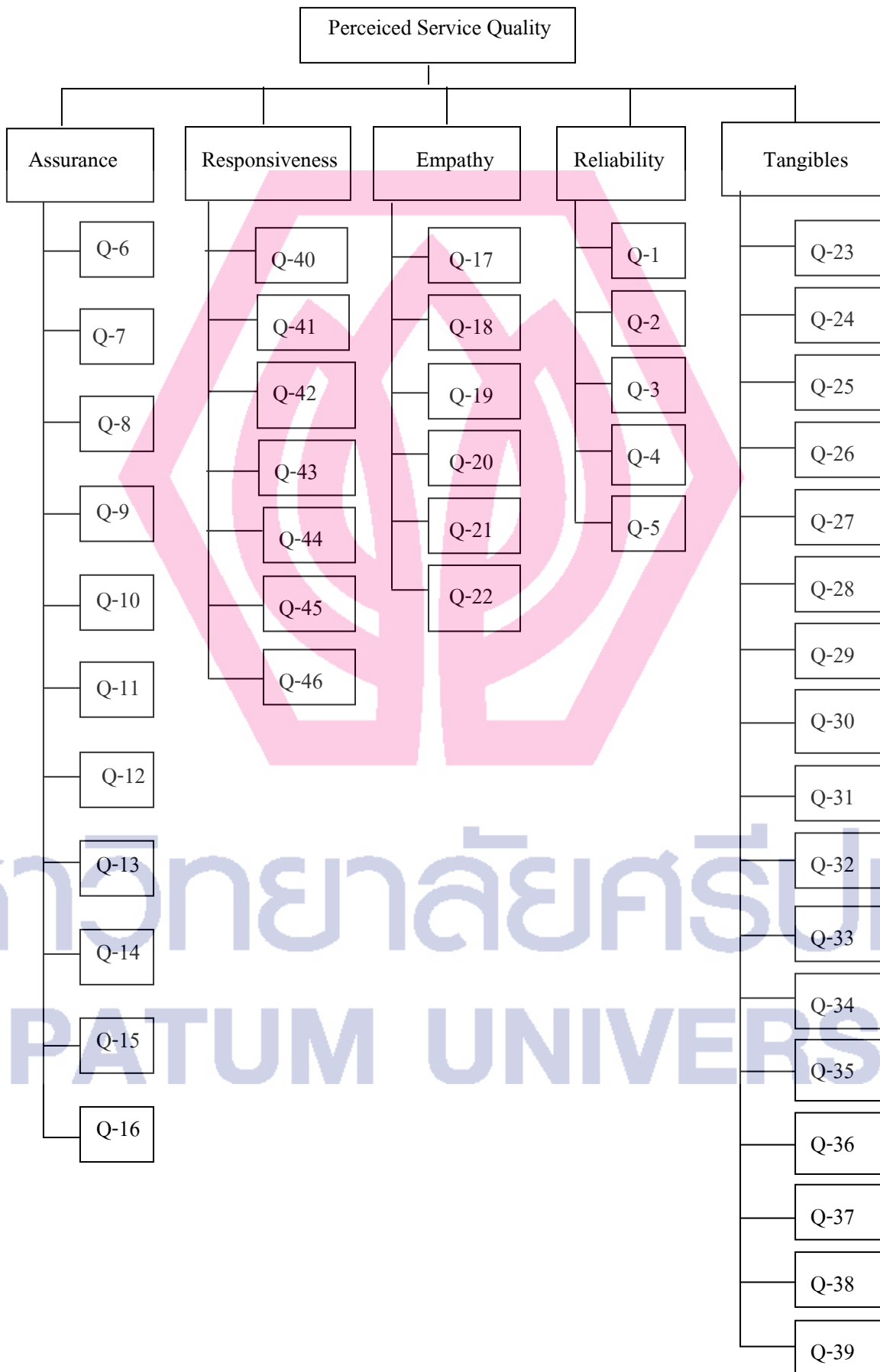
ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยแบบสอบถามได้พัฒนามาจากงานวิจัย เรื่อง “Assessing service quality in school of business” ของ Susan E. Pariseau and J.R. McDaniel.(1996) โดยมีรูปแบบดังนี้



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยดำเนินการขั้นแรก คือ เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สำรวจแล้วได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม (Editing) แล้วดำเนินการลงรหัส (Coding) บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของ SPSS for Windows (SPSS / PC+) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และ ค่าเป็นร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกันด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติแบบบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ การคำนวณหาค่าร้อยละของความถี่ (Percentage of Frequency) ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
3.67 -- 5.00	เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับเห็นด้วย
2.34 – 3.66	เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.00 – 2.33	เห็นว่าข้อความนั้นมีความคิดเห็น ระดับไม่เห็นด้วย

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นการแนะนำบัณฑิตศึกษาให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ และด้านปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม เป็นวิเคราะห์ในลักษณะ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าเป็นร้อยละ

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive method) เป็นการอธิบายถึงความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้สอน ที่มีต่อคุณภาพบริการทางการศึกษาในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้าน

การจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มานำเสนอในรูปแบบตารางของ

- 1.1 สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ระบุค่าของข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยมี **สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย มัชฌิมเลขคณิต (Mean)**

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative method) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้เรียนกับผู้สอน ที่มีต่อการคุณภาพบริการทางการศึกษาในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาศาขการการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมในมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้าน

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ มีคุณภาพด้านความเป็นปรนัย (Objectivity) และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) การวิจัยนำแบบสอบถามสำหรับการวิจัยนี้ไปทดสอบความถูกต้อง จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากแก้ไข และปรับปรุงได้นำให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
 1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามอาจารย์และนักศึกษาภายในสถานศึกษา จำนวน 5 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน
 2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
 3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ทางสถิติและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าในเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลจากงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเป็นหลักฐานในการอ้างอิง



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้เรียนและผู้สอนของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหานคร มหาวิทยาลัยสยามบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS/PC+ จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ผู้ศึกษาวิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สอนและเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน

1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้สอน) ที่แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน จำนวน 44 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ และรายได้ของผู้สอน แสดงในรูปร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	47.70
หญิง	23	52.30
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	9	20.50
31 – 40 ปี	31	70.50
41 – 50 ปี	4	9.10
มากกว่า 50 ปี	-	-

ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำเร็จปริญญาตรี	7	15.90
ปริญญาโท	27	61.40
ปริญญาเอก	10	22.70
รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	6	13.60
15,001 - 30,000 บาท	23	52.30
สูงกว่า 30,000 บาท	15	34.10

จากตาราง 1 กลุ่มตัวอย่าง (ผู้สอน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.70
2. อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอายุระหว่าง 41 - 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 9.10 ส่วนอายุมากกว่า 50 ปี ไม่มี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 22.70 และจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 15.90
4. รายได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.30 มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.10 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.60

2. ศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอน

แสดงระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนจำนวน 44 คน โดยสอบถามถึงปัจจัยทางด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมองของผู้สอนด้านความเชื่อถือได้ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน (ด้านความเชื่อถือได้)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วยขึ้นไป			
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %			
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2 4.5	8 18.2	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.50	ปานกลาง
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	2 4.5	8 18.2	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.50	ปานกลาง
3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	1 2.3	9 20.5	8 18.2	16 36.4	10 22.7	26 59.1	3.57	ปานกลาง
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก	1 2.3	9 20.5	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.52	ปานกลาง
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	4 9.1	6 13.6	10 22.7	15 34.1	9 20.5	24 54.6	3.43	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม เกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านความเชื่อถือได้ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

เห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

2. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

3. อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

4. อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

5. อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านหลักประกัน ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านหลักประกัน)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	\bar{X}	
1	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ	3 6.8	7 15.9	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.27	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน	3 6.8	7 15.9	10 22.7	20 45.5	4 9.1	24 54.6	3.34	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0	24 54.5	3.30	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านหลักประกัน)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
4	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4 9.1	6 13.6	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.25	ปานกลาง
5	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน	1 2.3	9 20.5	0 0	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.75	เห็นด้วย
6	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา	0 0	10 22.7	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.55	ปานกลาง
7	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้	1 2.3	9 20.5	2 4.5	30 68.2	2 4.5	32 72.7	3.52	ปานกลาง
8	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	2 4.5	8 18.2	6 13.6	18 40.9	10 22.7	28 63.6	3.59	ปานกลาง
9	อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ	1 2.3	9 20.5	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.52	ปานกลาง
10	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน	4 9.1	6 13.6	10 22.7	24 54.6	0 0	24 54.6	3.23	ปานกลาง
11	ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.6	0 0	24 54.6	3.30	ปานกลาง

จากตาราง 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านหลักประกัน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

2. เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

5. อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

6. อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งเห็นด้วยปานกลาง และไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 22.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

7. อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

8. ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 18.2 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

9. อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

10. รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

11. ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้น ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมุมมองของผู้สอนด้านการตอบสนอง ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านการตอบสนอง)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ	3 6.8	7 15.9	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.25	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ	5 11.4	5 11.4	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.20	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	2 4.5	8 18.2	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.27	ปานกลาง
4	อาจารย์มีวิชาชีพที่ดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	2 4.5	8 18.2	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.27	ปานกลาง
5	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
6	อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา	4 9.1	6 13.6	10 22.7	17 38.6	7 15.9	24 54.5	3.39	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านการตอบสนอง โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 11.4 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 6.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

5. อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

6. อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอนด้านสภาพแวดล้อม ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและ การจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างฉิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างฉิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	\bar{X}	
1	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
2	การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
3	อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่ นักศึกษาร้องขอ	2 4.5	5 11.4	13 29.5	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.36	ปานกลาง
4	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปานกลาง
5	เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียน ทันสมัย	1 2.3	9 20.5	10 22.7	14 31.8	10 22.7	24 54.5	3.52	ปานกลาง
6	หลักสูตรการเรียนการสอน น่าสนใจ	1 2.3	7 15.9	12 27.3	17 38.6	7 15.9	24 54.5	3.50	ปานกลาง
7	เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้องกับ ความรู้ใหม่ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์	1 2.3	7 15.9	12 27.3	16 36.4	8 18.2	24 54.6	3.52	ปานกลาง
8	หลักสูตรเป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	2 4.5	6 13.6	12 27.3	22 50.0	2 4.5	24 54.5	3.36	ปานกลาง
9	หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษา ในระดับปริญญาตรี	6 13.6	4 9.1	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.18	ปานกลาง
10	ค่าเล่าเรียนถูก	10 22.7	6 13.6	14 31.8	14 31.8	0 0	14 31.8	2.73	ปานกลาง
11	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ ในการพัฒนาประเทศ	1 2.3	8 18.2	11 25.0	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปานกลาง
12	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
13	หลักสูตรตรงกับความต้องการของ นักศึกษา	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
14	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหา โปรแกรมใหม่ๆ	0 0	8 18.2	12 27.3	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปานกลาง
15	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถ ตอบสนองต่อการเรียนการสอนใน รายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี	2 4.5	7 15.9	8 18.2	17 38.6	10 22.7	27 61.3	3.59	ปานกลาง
16	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อ การตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน	0 0	6 13.6	4 9.1	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.86	เห็นด้วย
17	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียน การสอน	1 2.3	9 20.5	0 0	24 54.5	10 22.7	34 77.2	3.75	เห็นด้วย

จากตาราง 5 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
2. การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3. อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 11.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 1.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

5. เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

6. หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

7. เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้องความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

8. หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.3 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

9. หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

10. ค่าเล่าเรียนถูก พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยและเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.8 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

11. เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

12. หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

13. หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

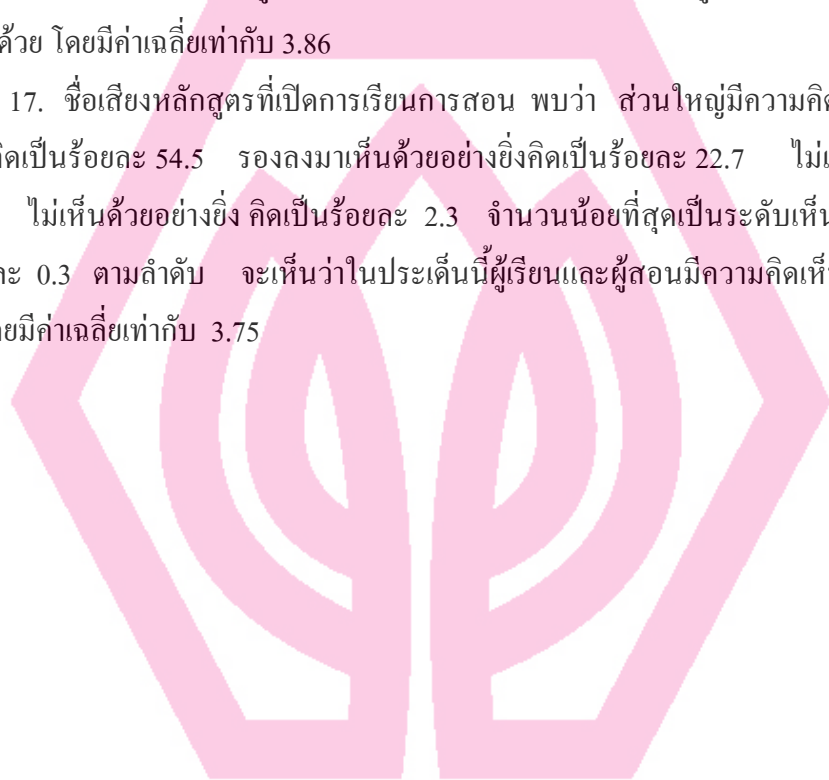
14. หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.3 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

15. อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ

15.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

16. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

17. ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนและผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75



ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอนด้านการดูแลเอาใจใส่ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้สอน (ด้านการดูแลเอาใจใส่)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{x}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา	3 6.8	7 15.9	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.25	ปาน กลาง
2	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ	1 2.3	9 20.5	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.30	ปาน กลาง
3	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0 0	10 22.7	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปาน กลาง
4	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา	1 2.3	6 13.6	13 29.5	24 54.5	0 0	24 54.5	3.36	ปาน กลาง
5	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา	1 2.3	8 18.2	11 25.0	24 54.5	0 0	24 54.5	3.32	ปาน กลาง
6	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	2 4.5	8 18.2	10 22.7	24 54.5	0 0	24 54.5	3.27	ปาน กลาง
7	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่	1 2.3	9 20.5	10 22.7	23 52.3	1 2.3	24 54.6	3.32	ปาน กลาง

จากตาราง 6 ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้สอน ด้านการดูแลเอาใจใส่โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยปานกลาง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 15.9 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 6.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

2. จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

3. อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางและไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 22.7 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

4. อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 13.6 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

5. อาจารย์เต็มใจให้บริการให้นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

6. อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 18.2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

7. อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 20.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ส่วนที่ 2 เป็นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เรียนและเป็นการศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียน จำนวน 256 คน โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และสาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี แสดงในรูปร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	62.90
หญิง	95	37.10
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 22 ปี	88	34.40
23 – 30 ปี	163	63.70
31 – 40 ปี	5	2.00
มากกว่า 40 ปี	-	-
สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	220	85.90
แต่งงาน	36	14.10
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ	22	8.60
รัฐวิสาหกิจ	40	15.60
พนักงานบริษัทเอกชน	61	23.80
เจ้าของกิจการ	36	14.10
อื่น ๆ	97	37.90
รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	141	55.10
15,001 - 30,000 บาท	98	38.30
สูงกว่า 30,000 บาท	17	6.60

สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์	81	31.60
เทคโนโลยีสารสนเทศ	59	23.00
วิทยาศาสตร์	23	9.00
บริหารธุรกิจ	85	33.20
อื่น ๆ	8	3.10

จากตาราง 7 กลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.10
- อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 23-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมาอายุน้อยกว่า 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.40 และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนอายุมากกว่า 40 ปี ไม่มี
- สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น โสดคิดเป็นร้อยละ 85.90 และแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 14.10
- อาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพในกลุ่มอื่น ๆ (นักศึกษา) คิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.60 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 14.10 และจำนวนที่น้อยที่สุดเป็น อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 8.60
- รายได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.10 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 และรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.60
- สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เรียนสาขาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาเรียนสาขาวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.60 สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 23.00 สาขาวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.00 และจำนวนที่น้อยที่สุดเป็นสาขาอื่น ๆ (ที่ไม่ได้ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 3.10

2 ศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของ

ผู้เรียน

แสดงระดับความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนจำนวน 256 คนโดยสอบถามถึงปัจจัยทางด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไป

ตาราง 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน ด้านความเชื่อถือได้ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านความเชื่อถือได้)	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความหมาย
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	0 0	2 0.8	75 29.3	126 49.2	53 20.7	179 69.9	3.90	เห็นด้วย
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด	0 0	4 1.6	63 24.6	136 53.1	53 20.7	189 73.8	3.93	เห็นด้วย
3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0 0	1 0.4	49 19.1	153 59.8	53 20.7	206 80.5	4.01	เห็นด้วย
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก	0 0	4 1.6	50 19.5	146 57.0	56 21.9	202 78.9	3.99	เห็นด้วย
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	0 0	10 3.9	63 24.6	132 51.6	51 19.9	183 71.5	3.88	เห็นด้วย

จากตาราง 8 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านความเชื่อถือได้ โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 29.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

2. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

3. อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.1 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

4. อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.5 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

5. อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านหลักประกัน ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านหลักประกัน)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	\bar{X}	
1	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ	0	9	64	132	51	183	3.88	เห็นด้วย
		0	3.5	25.0	51.6	19.9	71.5		
2	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน	0	9	67	129	51	180	3.87	เห็นด้วย
		0	3.5	26.2	50.4	19.9	70.3		
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด	0	13	64	133	46	179	3.83	เห็นด้วย
		0	5.1	25.0	52.0	18.0	70.0		

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านหลักประกัน)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
4	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ	0 0	20 7.8	56 21.9	129 50.4	51 19.9	180 70.3	3.82	เห็นด้วย
5	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ สอน	0 0	6 2.3	42 16.4	138 53.9	70 27.3	208 81.2	4.06	เห็นด้วย
6	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วย ในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามี ปัญหา	0 0	6 2.3	58 22.7	137 53.5	55 21.5	192 75.0	3.94	เห็นด้วย
7	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบ คำถามนักศึกษาได้	0 0	4 1.6	46 18.0	155 60.5	51 19.9	206 80.4	3.99	เห็นด้วย
8	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถ นำไปประกอบอาชีพได้	0 0	0 0	50 19.5	147 57.4	59 23.0	206 80.4	4.04	เห็นด้วย
9	อาจารย์มีความรู้และสามารถ ถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ ๆ	0 0	1 0.4	53 20.7	150 58.6	52 20.3	202 78.9	3.99	เห็นด้วย
10	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การ ทำงาน	0 0	9 3.5	49 19.1	150 58.6	48 18.8	198 77.4	3.93	เห็นด้วย
11	ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับ ฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ	0 0	4 1.6	56 21.9	157 61.3	39 15.2	196 76.5	3.90	เห็นด้วย

จากตาราง 9 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านหลักประกัน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

2. เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 26.2 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.0 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 7.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ ศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5. อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

6. อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 21.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับจำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

7. อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 18.0 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

8. ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 23.0 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็น

ร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

9. อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 20.3 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

10. รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.1 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

11. ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 15.2 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น
เกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านการตอบสนอง ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและ
การจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านการตอบสนอง)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการ ให้บริการ	0 0	18 7.0	70 27.3	126 49.2	42 16.4	168 65.6	3.75	เห็นด้วย
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษา เมื่อมาใช้บริการ	0 0	14 5.5	82 32.0	121 47.3	39 15.2	160 62.5	3.72	เห็นด้วย
3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการ บริการ	0 0	13 5.1	62 24.2	139 54.3	42 16.4	181 70.7	3.82	เห็นด้วย
4	อาจารย์มีวิชาชีพที่ดีและความ เอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	0 0	15 5.9	54 21.1	143 55.9	44 17.2	187 73.1	3.82	เห็นด้วย
5	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ใน เรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา	0 0	18 7.0	57 22.3	143 55.9	38 14.8	181 70.7	3.79	เห็นด้วย
6	อาจารย์มีความเป็นกันเองกับ นักศึกษา	0 0	14 5.5	47 18.4	144 56.3	51 19.9	195 76.2	3.91	เห็นด้วย

จากตาราง 10 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการ
เทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านการตอบสนองโดยส่วนใหญ่มี
ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่
เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็น
ร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 7.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็น
ร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมี
ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใน
ระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 32.0 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คิดเป็นร้อยละ 15.2 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 16.4 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 5.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

4. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.1 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 17.2 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 5.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

5. อาจารย์มีวิชาชีพที่ดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 14.8 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 7.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

6. อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 5.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
มุมมองของผู้เรียน ด้านสภาพแวดล้อม ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ
อุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{x}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน	0 0	4 1.6	74 28.9	131 51.2	47 18.4	178 69.6	3.86	เห็นด้วย
2	การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา	0 0	2 0.8	86 33.6	130 50.8	38 14.8	168 65.6	3.80	เห็นด้วย
3	อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่ นักศึกษาร้องขอ	0 0	0 0	81 31.6	124 48.4	51 19.9	176 68.3	3.88	เห็นด้วย
4	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ	0 0	4 1.6	60 23.4	144 56.3	48 18.8	192 75.1	3.92	เห็นด้วย
5	เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียน ทันสมัย	0 0	5 2.0	51 19.9	145 56.6	55 21.5	200 78.1	3.98	เห็นด้วย
6	หลักสูตรการเรียนการสอน น่าสนใจ	0 0	0 0	54 21.1	151 59.0	51 19.9	202 78.9	3.99	เห็นด้วย
7	เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดคล้อง ความรู้ใหม่ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์	0 0	0 0	55 21.5	150 58.6	51 19.9	201 78.5	3.98	เห็นด้วย
8	หลักสูตรเป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงาน	0 0	0 0	52 20.3	153 59.8	51 19.9	204 79.7	4.00	เห็นด้วย
9	หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษา ในระดับปริญญาตรี	0 0	11 4.3	53 20.7	145 56.6	47 18.4	192 75.1	3.89	เห็นด้วย
10	ค่าเล่าเรียนถูก	14 5.5	36 14.1	79 30.9	108 42.2	19 7.4	127 49.6	3.32	ปานกลาง
11	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ ในการพัฒนาประเทศ	0 0	0 0	77 30.1	138 53.9	41 16.0	179 69.9	3.86	เห็นด้วย
12	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม	0 0	0 0	55 21.5	163 63.7	38 14.8	201 78.5	3.93	เห็นด้วย
13	หลักสูตรตรงกับความต้องการของ นักศึกษา	0 0	0 0	64 25.0	152 59.4	40 15.6	192 75.0	3.91	เห็นด้วย

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถามเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
14	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหา โปรแกรมใหม่ๆ	0	0	65	140	51	191	3.95	เห็นด้วย
		0	0	25.4	54.7	19.9	74.6		
15	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถ ตอบสนองต่อการเรียนการสอนใน รายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี	0	0	50	144	62	206	4.05	เห็นด้วย
		0	0	19.5	56.3	24.2	80.5		
16	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อ การตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน	0	0	47	132	77	209	4.12	เห็นด้วย
		0	0	18.4	51.6	30.1	81.7		
17	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียน การสอน	0	0	45	149	62	211	4.07	เห็นด้วย
		0	0	17.6	58.2	24.2	82.4		

จากตาราง 11 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและครูสอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียน ด้านสภาพแวดล้อม โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 28.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

2. การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 33.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 14.8 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

3. อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์

ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

4. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 23.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

5. เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 2.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

6. หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.1 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

7. เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดแทรกความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

8. หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 20.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

9. หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 20.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 18.4 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 4.3 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

10. ค่าเล่าเรียนถูก พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 30.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 14.1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 7.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

11. เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 30.1 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 16.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

12. หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 14.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

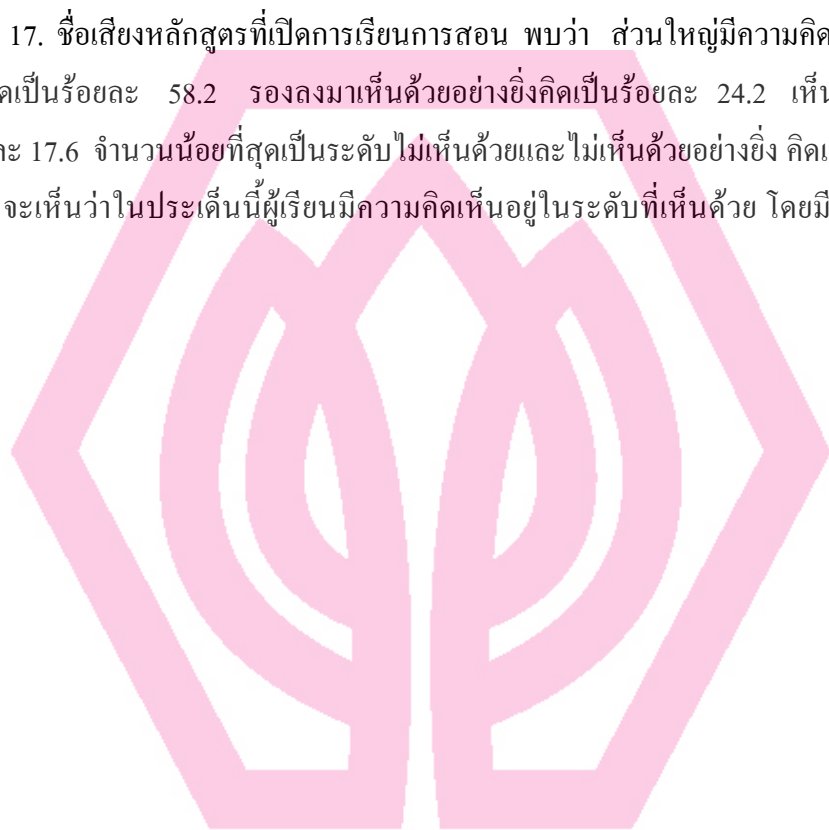
13. หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 15.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

14. หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.4 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

15. อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

16. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 30.1 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 18.4 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

17. ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 24.2 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17.6 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07



ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม

ข้อ	ข้อความเกี่ยวกับ มุมมองของผู้เรียน (ด้านดูแลเอาใจใส่)	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย \bar{x}	ความ หมาย
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม % เห็นด้วย ขึ้นไป		
		จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %	จำนวน %		
1	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา	0 0	8 3.1	73 28.5	138 53.9	37 14.5	175 68.4	3.80	เห็นด้วย
2	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ	0 0	5 2.0	73 28.5	138 53.9	40 15.6	178 69.5	3.83	เห็นด้วย
3	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด	0 0	4 1.6	69 27.0	155 60.5	28 10.9	183 71.4	3.81	เห็นด้วย
4	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา	0 0	0 0	57 22.3	160 62.5	39 15.2	199 77.7	3.93	เห็นด้วย
5	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา	0 0	0 0	59 23.0	156 60.9	41 16.0	197 76.9	3.93	เห็นด้วย
6	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้	0 0	0 0	63 24.6	156 60.9	37 14.5	193 75.4	3.90	เห็นด้วย
7	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่	0 0	2 0.8	49 19.1	154 60.2	51 19.9	205 80.1	3.99	เห็นด้วย

จากตาราง 12 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนและผู้สอนในสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนด้านการดูแลเอาใจใส่โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับเห็นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 28.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 14.5 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 3.1 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

2. จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 15.6 ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 2.0 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8

3. อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 27.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 10.9 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ จะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

4. อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 22.3 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 15.2 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

5. อาจารย์เต็มใจให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 23.0 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 16.0 จำนวนน้อยที่สุดระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

6. อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาเห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 24.6 เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 14.5 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ ศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

7. อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 19.9 เห็นด้วยปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.1 ไม่เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนน้อยที่สุดเป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละศูนย์ ตามลำดับจะเห็นว่าในประเด็นนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

3 ศึกษาว่าการที่ผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียน และปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้เรียน) ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 256 คน ดังตารางข้างล่างนี้

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามการแนะนำบัณฑิตศึกษาและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

การแนะนำบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ให้กับคนใกล้ชิดและเพื่อนเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แนะนำ	187	73.00
ไม่แนะนำ	7	2.70
ไม่ตอบแบบสอบถาม	62	24.20
ปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับ ปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	จำนวนที่ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย	181	70.30
หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจ	153	59.80
ชื่อเสียงอาจารย์ผู้สอน	56	21.90
ค่าศึกษาเล่าเรียน	41	16.00
ทุนการศึกษาเล่าเรียน	69	27.00
อื่น ๆ	5	2.00

จากตาราง 13 ผลการศึกษาว่าผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียน และปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ดังนี้

1. ผู้เรียนจะแนะนำบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามแนะนำคิดเป็นร้อยละ 73.00 ไม่แนะนำคิดเป็นร้อยละ 2.70 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 24.20

2. ปัจจัยที่สำคัญต่อการที่ผู้เรียนตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามในข้อชี้แจงมหาวิทยาลัยคิดเป็นร้อยละ 70.30 หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจคิดเป็นร้อยละ 59.80 ทุนการศึกษาเล่าเรียนคิดเป็นร้อยละ 27.00 ชื่อเสียงอาจารย์ผู้สอนคิดเป็นร้อยละ 21.9 ค่าศึกษาเล่าเรียนคิดเป็นร้อยละ 16.0 และตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัยอยู่ใกล้ที่พักอาศัยเพื่อประกอบอาชีพเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานคิดเป็นร้อยละ 2.00

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้งหมด มุมมองจากผู้สอนและผู้เรียน

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามจากผู้สอนและผู้เรียน เพื่อนำมาดำเนินการเปรียบเทียบเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองในด้านความเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการเปรียบเทียบโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และร้อยละของความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ตามมุมมองของผู้เรียน และผู้สอน ในด้านต่าง ๆ

มุมมอง	ค่าเฉลี่ย (Mean)			
	ผู้สอน	ความหมาย	ผู้เรียน	ความหมาย
ด้านความเชื่อถือได้	3.50	ปานกลาง	3.94	เห็นด้วย
ด้านหลักประกัน	3.42	ปานกลาง	3.93	เห็นด้วย
ด้านการตอบสนอง	3.28	ปานกลาง	3.80	เห็นด้วย
ด้านสภาพแวดล้อม	3.39	ปานกลาง	3.91	เห็นด้วย
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.31	ปานกลาง	3.88	เห็นด้วย
รวม (เฉลี่ย)	3.38	ปานกลาง	3.89	เห็นด้วย

จากตาราง 14 จะเห็นได้ว่า ในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้สอนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.38 แต่ผู้เรียนแต่มีมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ย 3.89

ซึ่งผู้สอนและผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเชื่อถือ (3.50 และ 3.94 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดได้แก่ด้านการตอบสนองเช่นกันในทั้งสองฝ่าย (3.28 และ 3.80 ตามลำดับเช่นกัน)

ตาราง 15 แสดงค่าร้อยละของการเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage) ตามมุมมองของผู้เรียน และผู้สอน ในด้านต่าง ๆ

มุมมอง	ค่าร้อยละของการเห็นด้วยขึ้นไป (Percentage)	
	ผู้สอน	ผู้เรียน
ด้านความเชื่อถือได้	55.44	74.92
ด้านหลักประกัน	59.09	75.63
ด้านการตอบสนอง	54.50	69.80
ด้านสภาพแวดล้อม	56.25	74.18
ด้านการดูแลเอาใจใส่	54.52	74.20
รวม (เฉลี่ย)	55.96	73.75

จากตาราง 15 จะเห็นได้ว่า ในมุมมองด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้สอนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปเฉลี่ยร้อยละ 55.96 และผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปเฉลี่ยร้อยละ 73.75 โดยผู้สอนและผู้เรียนให้ความสนใจในด้านหลักประกันมากที่สุดถึงร้อยละ 59.09 และ ร้อยละ 75.63 ตามลำดับ ส่วนความสนใจในระดับที่ต่ำที่สุดได้แก่ด้านการตอบสนอง คือร้อยละ 54.50 และ ร้อยละ 69.80 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน : กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม โดยแสดงระดับความคิดเห็นในด้านความเชื่อถือได้ ด้านหลักประกันด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ของผู้เรียนและผู้สอนในหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม ประกอบกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งในการเก็บข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์และการเก็บแบบสอบถามจากผลการเก็บข้อมูลพบมีความแตกต่างกันในระดับความคิดเห็น แต่มีการให้ลำดับความสำคัญในปัจจัยทั้ง 5 ด้านเหมือนกัน

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพของบริการตามกรอบแนวคิด 5 ข้อของ Parasuraman ซึ่งใช้ได้ดีในประเทศที่พัฒนาแล้ว จะสามารถนำมาใช้กับประเทศไทยซึ่งมีระบบการศึกษา วัฒนธรรม และวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้หรือไม่

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านผู้สอน จำนวน 44 คน จากสถานศึกษา 5 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน

1.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.50) และร้อยละ 55.44 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านหลักประกัน อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42) และร้อยละ 59.09 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

1.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28) และร้อยละ 54.50 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

1.4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39) และร้อยละ 56.25 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

1.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนใน ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) และร้อยละ 54.52 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านสำหรับผู้เรียน จำนวน 256 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพ เป็นโสด อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาอายุมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน และเรียนระดับปริญญาตรีในสาขา บริหารธุรกิจเป็นส่วนใหญ่

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และ ร้อยละ 74.92 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านหลักประกัน อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.93) และ ร้อยละ 75.63 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.80) และร้อยละ 69.80 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.91) และ ร้อยละ 74.18 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนใน **ด้านการดูแลเอาใจใส่** อยู่ในความคิดเห็นระดับ เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย = 3.88) และร้อยละ 74.20 ของผู้ที่กรอกแบบสอบถามทั้งหมดมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป

ดังนั้นจากผลการวิจัยที่ได้พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยผู้สอนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) และผู้เรียนให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94) เช่นกันและจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไปนั้นผู้สอนและผู้เรียน มีร้อยละของการเห็นด้วยมากที่สุดในด้านหลักประกัน ทั้งสองกลุ่ม (ร้อยละ 59.09 และ ร้อยละ 75.63 ตามลำดับ)

อภิปรายผลงานวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้สอนและผู้เรียน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความเชื่อถือได้และหลักประกันมาเป็นอันดับต้น ๆ โดยให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนได้ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของผู้สอนที่สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้เรียนได้อันได้แก่บุคลิกภาพ คุณวุฒิ ประสบการณ์และวิธีการถ่ายทอดที่สามารถจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณสอนมีความสามารถเพียงพอในการถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านนั้น ๆ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่ผู้สอนได้เตรียมเพื่อการสอน อาทิเช่น แผนการเรียน การกำหนดหลักสูตร หรือวัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรซึ่งเมื่อผู้สอนมีสิ่งเหล่านี้ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจหรือเป็นหลักประกันในความรู้ที่ได้จะรับและเชื่อมั่นว่าจะนำความรู้นั้นไปใช้ในภาคปฏิบัติได้ ส่วนความคิดเห็นต่อด้านที่ผู้เรียนเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดนั้นคือด้านการตอบสนองอันเนื่องมาจากว่าผู้เรียนให้ความสนใจกับการถ่ายทอดความรู้ตลอดจนความสามารถของผู้สอนความเชื่อถือในตัวบุคคลมากกว่าการต้องการตอบสนอง ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากกระบวนการเรียนรู้ของการศึกษาในประเทศไทยที่นิยมเรียนรู้โดยการจดจำจากผู้สอนมากกว่าการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการให้ความเคารพเกรงใจต่ออาจารย์ผู้สอนทำให้ผู้เรียนไม่สามารถรับรู้ถึงประโยชน์และกระบวนการของการตอบสนองของคุณภาพของบริการทางการศึกษาจึงมีผลให้คะแนนของความคิดเห็นในด้านนี้จึงมีความสำคัญน้อยในมุมมองของผู้เรียน

ดังนั้นถ้ามีการให้ความรู้ในด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ปัจจัย และระบบการเรียนรู้เป็นระบบใหม่คือระบบนักเรียนเป็นศูนย์กลางก็สามารถทำให้นักเรียนรู้ถึงความสำคัญในทุกด้านของ Service Quality

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สอน ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ความเชื่อถือได้ และด้านหลักประกันมาเป็นอันดับต้น ๆ เช่นเดียวกับผู้เรียน แต่ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากผู้สอนมีส่วนรู้เห็นในกระบวนการของระบบคุณภาพการศึกษาซึ่งมีส่วนทำให้ระบบการเรียนการสอน หลักสูตร คุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ผู้สอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร ผลงานวิจัยและการบริการวิชาการสู่สังคมอันเป็นพันธกิจหลักของผู้สอน ซึ่งถ้าสถาบันใดมีระบบดังกล่าวจะเป็นหลักประกันและเชื่อถือได้ว่าสถาบันมีมาตรฐานและสามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามที่ตลาดแรงงานต้องการ แต่ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางนั้นเป็นเพราะระบบการเรียนการสอนของไทยได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของครูและระบบการตรวจสอบซึ่งมีอยู่แล้วในทุกสถาบันมากกว่าจึงเห็นปัจจัยทั้ง 5 ด้านของคุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นต่อด้านที่ผู้สอนเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุดนั้นคือ ด้านการตอบสนองและด้านการดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้อันที่จะส่งผลให้คุณภาพบัณฑิตน้อยที่สุดเนื่องจากการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก

3. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่รับรู้ของบริการทางการศึกษาทั้งมุมมองจาก ผู้เรียนและผู้สอนพบว่าการลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่เหมือนกันคือ ด้านความเชื่อถือได้ด้านหลักประกัน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการเรียนรู้และการศึกษาของประเทศไทยยังคงคำนึงถึงตัวผู้สอนเป็นหลัก ถ้าผู้สอนมีความน่าเชื่อถือและหลักประกันมากก็ส่งผลทำให้มีนักศึกษาสนใจเข้าเรียนให้สาขาวิชานั้น ๆ ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับผลวิจัยที่ได้เก็บรวบรวมมาโดยทั้งสองฝ่ายเห็นมีความคิดเห็นตรงกัน แต่ในระดับความสำคัญของการรับรู้ในปัจจัยทั้ง 5 ด้านของคุณภาพการบริการพบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญ แต่ผู้สอนให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยค่านิยมการศึกษาของไทยนั้นผู้สอนเห็นว่าระบบการตรวจสอบการศึกษามีเพียงพอให้ความสำคัญกับกระบวนการผู้สอน

จากผลการสรุปข้างต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการให้ความรู้หรือเผยแพร่ระบบคุณภาพบริการทางการศึกษานั้นมีองค์ประกอบใดบ้างและมีความสำคัญต่อผู้เรียนอย่างไรเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นความสำคัญของกระบวนการนี้อันจะนำมาซึ่งหลักประกันคุณภาพทางการศึกษาในอนาคตตลอดจนเน้นย้ำให้ผู้สอนเห็นความสำคัญในคุณภาพของบริการทางการศึกษาซึ่งเป็นเครื่องมือเริ่มแรกและนำไปสู่ระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM : Total Quality Management) เพื่อที่จะได้

ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียนเพื่อให้เปรียบเทียบทางการแข่งขันซึ่งมีมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลสรุปการวิจัยจะมีการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 5 ด้านของคุณภาพบริการจะแตกต่างกันแต่ผลการวิจัยของงานชิ้นนี้สนับสนุนแนวคิดของ **Parasuraman (1988)** ซึ่งเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ปัจจัยโดยทั้งสองกลุ่มให้ลำดับความสำคัญเหมือนกัน ซึ่งจะนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการสำหรับสถาบันการศึกษาต่อไป และจากแนวคิดของ Parasuraman (1988) สามารถอธิบายผลได้ว่าแนวความคิดนี้สามารถใช้วัดผลคุณภาพการบริการในธุรกิจการภาคบริการได้แม้ว่าลักษณะของการให้บริการจะแตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ แต่ความต้องการของลูกค้ามีความต้องการที่เหมือนกัน ซึ่งจากข้อสังเกตในงานวิจัยนี้สามารถจะนำเอาผลการวิจัยไปปรับใช้ในการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและสามารถเน้นหนักในปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าอันจะนำไปสู่การให้คำแนะนำกับคนใกล้ชิดและเพื่อนๆ ถึงบริการที่ได้รับจากธุรกิจนั้นๆ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจบริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากการวิจัยพบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญในด้านหลักประกันมากที่สุดโดยเฉพาะอาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอนตลอดจนเมื่อเรียนจบแล้วสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่ามหาวิทยาลัยโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชน ควรให้ความสำคัญกับตลาดแรงงานในสาขาอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดตลอดจนการจัดอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับหลักสูตรที่เปิดสอน

2. ด้านสภาพแวดล้อมมีส่วนในการรับรู้ได้ของผู้เรียนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ชื่อเสียงของหลักสูตรที่เปิดสอน และอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยในสาขาวิชานั้นๆ ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเอกชนควรให้ความสำคัญกับหลักสูตรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนของผู้เรียน เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาจจะมีการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน (Benchmarking) เพื่อให้ตนเองได้พัฒนาอยู่ตลอดเวลา

3. ปัจจัยในการเลือกเรียนหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม พบว่าผู้เรียนมองด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจทุนการศึกษาและชื่อเสียงของอาจารย์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการศึกษาต่อไปอีกว่าถ้าไม่นำเอาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมาเป็นตัวตัดสินผู้เรียนจะต้องการด้านใด ตลอดจนการแนะนำให้พามาเรียน

ในหลักสูตรที่ตนเองเรียนอยู่ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการเพิ่มจำนวนนักศึกษาในอนาคต ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนตามระดับที่ต้องการเพื่อเกิดการประทับใจและเกิดความจงรักภักดีในสถาบันของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการแนะนำผู้อื่นที่กำลังตัดสินใจเรียนให้เลือกรเรียนที่สถาบันที่ตนเองเรียนอยู่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

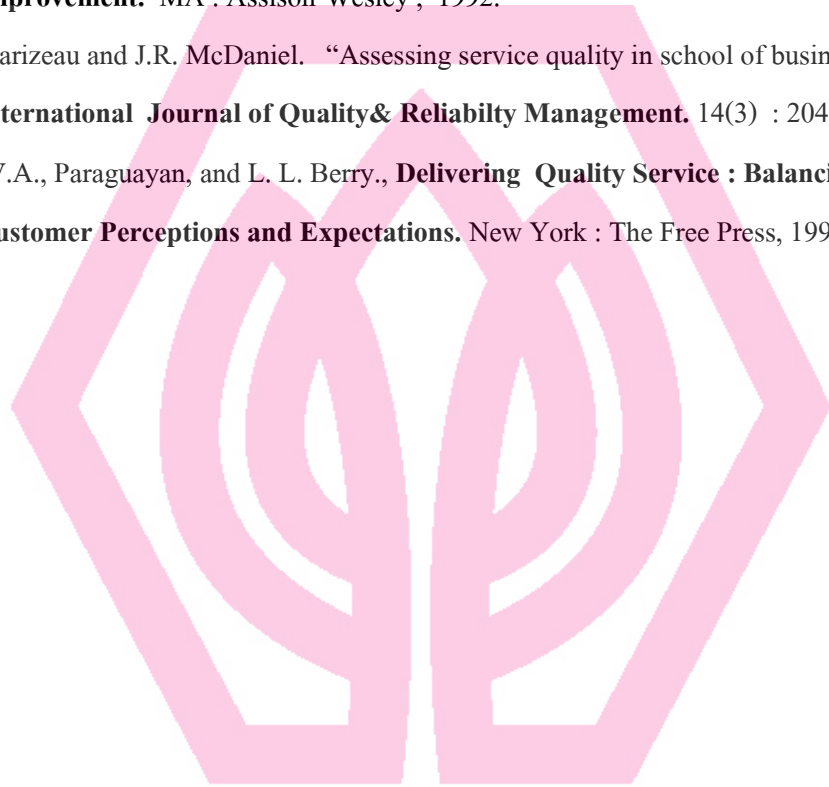
จากการวิจัยมีปัจจัยหลายอย่างที่ผู้วิจัยพบว่าอาจมีส่วนช่วยปรับปรุงให้การในการวิจัยครั้งต่อไปให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการพัฒนาแบบวัดคุณภาพการบริการเพื่อใช้กับนักศึกษาในทุกชั้นปี และทุกหลักสูตรตลอดจนลูกค้าภายนอกที่กำลังตัดสินใจจะเรียนในหลักสูตรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
2. ควรขยายผลการศึกษาไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าบริการด้านอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนตามระดับความพึงพอใจของผู้เรียน
3. ควรนำหลักการชีวิตของ พาราชูรามาน คือเครื่องมือ SERVQUAL มาพัฒนาและปรับใช้เพื่อวัดคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมพร้อมในการเพิ่มระดับความสามารถของมหาวิทยาลัยให้สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจ

บรรณานุกรม

- มนูญ ศรีวิวัฒน์. **คุณภาพการบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี: รายงานวิจัยสถาบัน, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2546.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. **เอกสารสอนชุดวิชา: จิตวิทยาบริการ**. หน่วยที่ 1-7 พิมพ์ครั้งที่ 5. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี, 2543.
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา. **คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2536.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. **เอกสารสอนชุดวิชา: จิตวิทยาบริการ**. หน่วยที่ 9. พิมพ์ครั้งที่ 5. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี, 2543.
- สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2537.
- อัฐพร ภูเจริญ. “หนทางสู่บริการคุณภาพ” **For Quality.3** : กรกฎาคม-สิงหาคม 2539, 25439.
- Christy,J.A. **A comparison of Students' Perceptions of Selected Measures of Institutional Service Quality with Excellent**. United State of America : Dissertation, The University of IOWA, 1997.
- Cowell, D.W. **The Marketing of Service**. London : William Heinemann Ltd, 1986.
- Fitzsimmons, J. A. and M. J. Fitzaimmons. **Service Management for competitive Advantage**. New York : Mc Graw-Hill, 1994.
- Frances M. Hill . Managing service quality in higher education : the role of the student as primary consumer, **Quality Assurance in Education**. 3 (3) : 10-20: 1995. 3 : 10-21, 1995.
- Gronroos, C. **Service Management and Marketing**. Lesington, MA : Lexington Books, 1990.
- Kotler, P. **Marketing of Service**. 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, 1988.
- Les Galloway. Quality perceptions of internal and external customers : a case study in educational administration, **The TQM magazine** 10 (1) : 20-26. 1998.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V.A. "Perceived Service Quality as A Customer-Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Farriers Using an Extended Service Quality Model". **Human Resources Management, Fall; 1991.**
- Tenner, A, R., and Detoro, i.j. **Total Quality Management. Three Steps to Continuous Improvement.** MA : Assison-Wesley , 1992.
- Susan E. Parizeau and J.R. McDaniel. "Assessing service quality in school of business"
International Journal of Quality& Reliabilty Management. 14(3) : 204-218. 1997.
- Zenithal, V.A., Paraguayan, and L. L. Berry., **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York : The Free Press, 1990



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสอบถาม (สำหรับผู้เรียน)

ชื่อมหาวิทยาลัย.....

การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน

: กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม

1. ขอให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษามากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ ซึ่งจะเป็นความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาของหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (เลือกเพียง 1 ระดับ)				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด					
3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก					
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					

6	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ					
7	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน					
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด					
9	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
10	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน					
11	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา					
12	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้					
13	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้					
14	อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ					
15	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน					
16	ความประทับใจครั้งแรกที่ได้รับฟังคำแนะนำจากสถาบันนั้นๆ					

17	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ					
18	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ					
20	อาจารย์มีอัธยาศัยดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
21	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (เลือกเพียง 1 ระดับ)				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22	อาจารย์มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา					
23	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน					
24	การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา					
25	อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ					
26	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ					
27	เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย					
28	หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ					
29	เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดแทรกความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์					
30	หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
31	หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี					
32	ค่าเล่าเรียนถูก					
33	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ					
34	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม					
35	หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา					
36	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ					
37	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี					
38	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียน					
39	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน					

40	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา					
41	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ					
42	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
43	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการศึกษาแก่นักศึกษา					
44	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา					
45	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้					
46	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่					

2. คุณจะแนะนำหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรมให้คนใกล้ชิดหรือเพื่อนเรียนหรือไม่

1. แนะนำ
2. ไม่แนะนำ เหตุผล.....

3. อะไรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการที่คุณตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ชื่อเสียงมหาวิทยาลัย
- หลักสูตรที่ทันสมัยและน่าสนใจ
- ชื่อเสียงอาจารย์ผู้สอน
- ค่าศึกษาเล่าเรียน
- ทุนการศึกษาเล่าเรียน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ
 1. น้อยกว่า 22 ปี
 2. 23 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี
 4. มากกว่า 40 ปี
3. สถานภาพ
 1. โสด
 2. แต่งงาน
4. อาชีพ
 1. รับราชการ
 2. รัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน
 4. เจ้าของกิจการ
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้
 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
 2. 15,001 – 30,000 บาท
 3. สูงกว่า 30,000 บาท
5. สาขาที่เรียนในระดับปริญญาตรี
 1. วิศวกรรมศาสตร์
 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ
 3. วิทยาศาสตร์
 4. บริหารธุรกิจ
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. เกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม (สำหรับผู้สอน)

ชื่อมหาวิทยาลัย.....

การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการทางการศึกษาตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน

: กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม

1. ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านหรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ ซึ่งจะเป็นความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพของบริการทางการศึกษาของหลักสูตร บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (เลือกเพียง 1 ระดับ)				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
2	หน่วยงานมีกฎเกณฑ์การทำงานอย่างเคร่งครัด					
3	อาจารย์สอนและให้คำปรึกษาตรงตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
4	อาจารย์ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในครั้งแรก					
5	อาจารย์ยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น					

6	หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ					
7	เจ้าหน้าที่มีวินัยในการทำงาน					
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด					
9	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
10	อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน					
11	อาจารย์แสดงความสนใจและช่วยในการแก้ปัญหาเมื่อนักศึกษามีปัญหา					
12	อาจารย์มีความรู้และสามารถตอบคำถามนักศึกษาได้					
13	ผู้สำเร็จจากหลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้					
14	อาจารย์มีความรู้และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ใหม่ๆ					
15	รูปแบบการเรียนสอนเน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน					
16	การให้คำแนะนำหลักสูตรในครั้งแรก					

17	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการให้บริการ					
18	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำนักศึกษาเมื่อมาใช้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ					
20	อาจารย์มีอัธยาศัยที่ดีและความเอื้อเฟื้อต่อนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
21	อาจารย์ให้ความดูแลเอาใจใส่ในเรื่องส่วนบุคคลของนักศึกษา					

ข้อ	ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (เลือกเพียง 1 ระดับ)				
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
22	อาจารย์ให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา					
23	สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนการสอน					
24	การบริการของเจ้าหน้าที่ คล่องตัว รวดเร็ว ตรงต่อเวลา					
25	อาจารย์มีเวลาให้คำปรึกษาตามที่นักศึกษาร้องขอ					
26	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนเพียงพอต่อการบริการ					
27	เครื่องมืออุปกรณ์ของสถานที่เรียนทันสมัย					
28	หลักสูตรการเรียนการสอนน่าสนใจ					
29	เนื้อหาหลักสูตรเข้มข้นสอดแทรกความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์					
30	หลักสูตรเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
31	หลักสูตรตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี					
32	ค่าเล่าเรียนถูก					
33	เป็นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ					
34	หลักสูตรทันสมัยและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อม					
35	หลักสูตรตรงกับความต้องการของนักศึกษา					
36	หลักสูตรเน้นการค้นคว้าหาโปรแกรมใหม่ๆ					
37	อุปกรณ์การเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อการเรียนการสอน ในรายวิชาที่ต้องใช้เทคโนโลยี					
38	ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนต่อ ในระดับปริญญาโท					
39	ชื่อเสียงหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน					
40	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำแก่นักศึกษา					
41	จำนวนอาจารย์เพียงพอต่อการการสอนและให้คำแนะนำ					
42	อาจารย์ได้ทำในสิ่งที่ได้ตกลงไว้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนด					
43	อาจารย์เตรียมพร้อมสำหรับการสอนและให้คำปรึกษาทางการ ศึกษาแก่นักศึกษา					
44	อาจารย์เต็มใจให้บริการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา					
45	อาจารย์เข้าใจและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้					
46	อาจารย์เต็มใจถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มที่					

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ
 1. น้อยกว่า 30 ปี
 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี
 4. มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ
 1. สำเร็จปริญญาตรี
 2. ปริญญาโท
 3. ปริญญาเอก
4. รายได้
 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
 2. 15,001 – 30,000 บาท
 3. สูงกว่า 30,000 บาท



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 250 คน

1. จุฬาลงกรณ์	- Master of science Programe in Engineering MGT - วทม. เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ	25 คน 25 คน
2. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	- วศม. วิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม (Master of Engineering in Industrial MGT Engineering) - วทม. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MSC. MIS)	25 คน 25 คน
3. มหาวิทยาลัยมหานคร	- MBA in MIS สารสนเทศเพื่อการจัดการ - MM (Master of Engineering in Manufacturing MGT	25 คน 25 คน
4. ABAC	- Technology MGT (Faculty of science & Technology) - MSC. In Supply Chain Management	25 คน 25 คน
5. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	- MS. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (วทม.) - MBA in Food Industry MGT and MBA in Logistic MGT	25 คน 25 คน

อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาดังกล่าว จำนวน 50 คน

1. จุฬาลงกรณ์	- Master of science Programe in Engineering MGT - วทม. เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ	5 คน 5 คน
2. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	- วศม. วิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม (Master of Engineering in Industrial MGT Engineering) - วทม. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MSC. MIS)	5 คน 5 คน
3. มหาวิทยาลัยมหานคร	- MBA in MIS สารสนเทศเพื่อการจัดการ - MM (Master of Engineering in Manufacturing MGT	5 คน 5 คน
4. ABAC	- Technology MGT (Faculty of science & Technology) - MSC. In Supply Chain Management	5 คน 5 คน
5. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	- MS. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (วทม.) - MBA in Food Industry MGT and MBA in Logistic MGT	5 คน 5 คน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวมุกดาฉาย แสนเมือง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 พฤศจิกายน 2516
สถานที่เกิด	เพชรบูรณ์
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	125/49 ต.สวนพริกไทย อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ ภาควิชาการจัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 1995	บช.บ. จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ. 2000	บธ.ม. จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY