



ผลงานเชิงวิเคราะห์
ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นายปัญญา จีระฉัตร
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ระดับปฏิบัติการ)

คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลงานเชิงวิเคราะห์
ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นายปัญญา จิระฉัตร
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ระดับปฏิบัติการ)

คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

การให้บริการอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ถือเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการเรียนการสอนใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งความหลากหลายและความแตกต่างของประเภทสื่อ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองข้ามได้ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ 1) สื่อ สิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือและเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน 2) สื่อเทคโนโลยี ที่ผลิตขึ้นเพื่อ ใช้งานร่วมกับอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ และ 3) สื่ออื่น ๆ ซึ่งรวมถึงบุคคล สิ่งแวดล้อม กระบวนการกิจกรรม และเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน ทั้งนี้ สื่อเหล่านี้มี ความสำคัญไม่แพ้กันในการเสริมสร้างการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของผู้เรียน

ผลงานนี้จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งหวังว่าเอกสารนี้จะเป็น แหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ รวมถึงช่วยให้สามารถเปรียบเทียบประเมินทางเลือกต่าง ๆ และมองเห็นข้อดีข้อเสีย รวมถึงผลกระทบ ของแต่ละทางเลือกได้อย่างชัดเจน โดยมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การประชุม และการอบรมสัมมนา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างสูง ที่ให้ คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการในทุกขั้นตอนของการทำงาน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและผู้บริหารส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและยกระดับการ ให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้อย่างต่อเนื่อง

ปัญญา จีระฉัตร

กรกฎาคม 2568

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ | 3 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์ | 3 |
| 1.4 ประโยชน์การวิเคราะห์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่ | 5 |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง | 7 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 9 |
| 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ | 10 |
| 2.4 ทฤษฎีการสื่อสารทัศนูปกรณ์ | 14 |
| 2.5 บุคลากรผู้ให้บริการ | 20 |
| 2.6 บริการสื่อทัศนูปกรณ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ | 23 |
| 2.7 การประชาสัมพันธ์ | 26 |
| 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 28 |
| 3 วิธีการวิเคราะห์ | 31 |
| 3.1 กลุ่มเป้าหมาย | 31 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 32 |
| 3.3 การรวบรวมข้อมูล | 33 |
| 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ | 34 |
| 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ | 34 |
| 3.6 ขั้นตอนการศึกษา | 35 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ | 37 |
| 4.1 ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล | 37 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม | 37 |
| 4.3 สรุปข้อเสนอแนะของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | 45 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|-----------|
| 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ | 46 |
| 5.1 สรุปผลการดำเนินงาน | 46 |
| 5.2 สรุปผลการศึกษา | 47 |
| 5.3 อภิปรายผล | 48 |
| 5.4 แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อคณาจารย์ คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | 53 |
| 5.5 ประโยชน์ที่ได้จากการวิเคราะห์ | 54 |
| 5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 55 |
| บรรณานุกรม | 57 |
| ภาคผนวก | 61 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ | 62 |
| ภาคผนวก ข รายชื่ออาจารย์ผู้ตอบแบบสำรวจ | 67 |
| ภาคผนวก ค หนังสือตอบกลับการเผยแพร่ภายในหน่วยงาน | 71 |
| ภาคผนวก ง หนังสือตอบกลับการเผยแพร่ภายนอกหน่วยงาน | 73 |
| ประวัติผู้วิเคราะห์ | 76 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 1.3.4.1 แสดงกิจกรรมผลงานเชิงวิเคราะห์ | 4 |
| 3.3.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืน จำแนกตามหลักสูตรปริญญาตรีและ ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | 33 |
| 4.2.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์ คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | 38 |
| 4.2.2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามรายด้าน | 39 |
| 4.2.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายใน ห้องเรียน ห้องประชุม | 40 |
| 4.2.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ | 41 |
| 4.2.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | 42 |
| 4.2.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องเรียน ห้องประชุม | 43 |
| 4.2.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านประชาสัมพันธ์ | 44 |
| 5.3.1 แสดงผลสรุประดับความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ตามลำดับ | 50 |
| 5.3.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ตามลำดับ | 51 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์

ในยุคดิจิทัลการพัฒนากระบวนการสื่อสารการเรียนรู้การสอนมีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็ว ในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ในกระบวนการเรียนการสอน ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว นำความต้องการสื่อของอาจารย์ผู้สอนส่งผ่านไปสู่นักเรียน การพัฒนาทักษะความคิดเชิงวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่สนับสนุน จะทำให้กระบวนการของปัญหาหรือสิ่งที่กำลังสนใจ โดยการนำประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศศึกษามาเป็นข้อมูลวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาของเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงมากำหนดกลยุทธ์วิธีการเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุหรือต้นตอที่แท้จริงของปัญหานั้น เป็นส่วนสนับสนุนในการขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในกาให้บริการสารสนเทศที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำการวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยงระบุอย่างมีขั้นตอนที่จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการ ดังนี้

- 1) ด้านการใช้งานมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเกินไป
- 2) ด้านอายุการใช้
- 3) ด้านงบประมาณ
- 4) ด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษา
- 5) ด้านปัญหาการให้บริการสารสนเทศ
- 6) ด้านปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการสารสนเทศ
- 7) ด้านปัญหาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- 8) ด้านปัญหาความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและอุปกรณ์สารสนเทศ
- 9) ด้านปัญหาความไม่เพียงพอต่อทรัพยากรสารสนเทศ

งานสารสนเทศมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการด้านการให้บริการสื่อสารการเรียนรู้การสอน ที่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของอาจารย์ผู้สอนและนิสิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้การสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน การประชุม การจัดโครงการ ภายในหรือภายนอกสถานที่ตามที่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคลากร ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอุปกรณ์สารสนเทศให้แก่อาจารย์ นิสิต และบุคลากรของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำประสบการณ์การให้บริการข้อมูลการใช้งานจริงมาวิเคราะห์เพื่อใช้ผลการวิเคราะห์เป็นข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการวางแผนจัดตั้งงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์สารสนเทศที่สนับสนุน มีความสอดคล้องกับระบบการบริหาร ทำให้สามารถปรับปรุงพัฒนางานบริการ ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานบริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ตามพันธกิจ ผลิตภัณฑ์ด้านวิศวกรรม วิจัยและบริการวิชาการ บริหารจัดการองค์กรสู่ความ

เป็นเลิศตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว โดยมีวิสัยทัศน์คือ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านวิศวกรรม (ด้านวิศวกรรมพลังงานทดแทนและนวัตกรรมทางการเกษตร) ซึ่งมีการร่วมมือกันในการบริหารงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งสายวิชาการอาจารย์ผู้สอนและสายสนับสนุนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ งานบุคคล งานพัสดุ งานนโยบายและแผน งานประกันคุณภาพการศึกษา งานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ เป็นอีกฝ่ายงานหนึ่งที่ทำให้การสนับสนุนและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ เช่น ข้อมูลด้านจำนวนบุคลากรคณาจารย์ ด้านรายละเอียดรายการครุภัณฑ์ โสตทัศนูปกรณ์ ด้านแผนงบประมาณประจำปีในการจัดหาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ด้านงานบริการอาคารสถานที่และบริการวิชาการ ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่เป็นสำหรับคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในหลากหลายมิติ เช่น การเรียนการสอน สภาพแวดล้อม ขั้นตอนของการบริการ ลักษณะของการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นต้น ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจด้านผลิตบัณฑิตด้านวิศวกรรมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ และตัวชี้วัดความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาในการปฏิบัติงานประจำ และนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับของคณาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ได้รับการยอมรับในระดับประชาคมอาเซียน ระดับสากล ตามเป้าประสงค์การดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ว่า

- 1) ผลิตบัณฑิตตรงกับความต้องการของสังคมโลก
- 2) สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ
- 3) ให้บริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการภาคอุตสาหกรรม และภาคประชาชน
- 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีความโดดเด่นระดับนานาชาติ
- 5) บริหารองค์กรเพื่อความเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี จึงนำมาสู่ความสนใจในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้ไปหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงให้บริการคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2.3 เพื่อนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บังคับบัญชา ในการเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์

ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของผลงานเชิงวิเคราะห์ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการกิจกรรมการเรียนการสอน การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักเรียนภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

1.3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นอาจารย์ จำนวน 65 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2567

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลาผลงานเชิงวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2567 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2568 – 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 65 ชุด

1.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2567 ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม
- 5) ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3.4 ระยะเวลาในการทำผลงานเชิงวิเคราะห์ และแผนการดำเนินการตลอดโครงการผลงานเชิงวิเคราะห์ปีการศึกษา พ.ศ. 2567 ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2567 ถึง 30 เมษายน 2568

ตารางที่ 1.3.4.1 แสดงกิจกรรมผลงานเชิงวิเคราะห์ปีการศึกษา พ.ศ. 2567 ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2567 ถึง 30 เมษายน 2568

| กิจกรรม | 2567 | | | | | | | | 2568 | | | |
|---|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | ม.ค. | เม.ย. |
| 1. ศึกษางานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง | ← | → | | | | | | | | | | |
| 2. จัดทำเค้าโครงการวิเคราะห์ | | | | ← | → | | | | | | | |
| 3. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล | | | | | | ← | → | | | | | |
| 4. เก็บข้อมูล | | | | | | | | | ← | → | | |
| 5. สรุป วิเคราะห์ข้อมูล | | | | | | | | | ← | → | | |
| 6. จัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์ | | | | | | | | | | | ← | → |

ตารางแสดงกิจกรรมผลงานเชิงวิเคราะห์ในงานวิจัย เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญในการดำเนินการวิเคราะห์ ตั้งแต่การออกแบบการศึกษาจนถึงการนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในขั้นตอนนี้จะมีการกำหนดเป้าหมายหลักของการวิเคราะห์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถมองเห็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน

2) การออกแบบเครื่องมือวิเคราะห์ (แบบสอบถาม) สำหรับการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ จะใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ โดยมีคำถามที่ออกแบบมาเพื่อให้สามารถประเมินและวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสะดวกในการใช้บริการ, คุณภาพของอุปกรณ์ และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่

3) การเก็บข้อมูล การเก็บข้อมูลจะดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กับคณาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ หรือการสัมภาษณ์โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและหลากหลายเกี่ยวกับประสบการณ์ในการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์

4) การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่เก็บได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean), ความถี่ (Frequency) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เช่น ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของอุปกรณ์และความสะดวกในการใช้งาน เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

5) การสรุปผลและข้อเสนอแนะ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะมีการสรุปผลการวิเคราะห์ โดยนำเสนอข้อค้นพบหลัก เช่น การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงการเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์ หรือการปรับปรุงการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่

6) การนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในขั้นตอนสุดท้าย จะมีการนำเสนอผลการวิจัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้องใน คณะวิศวกรรมศาสตร์และผู้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการ พัฒนาการให้บริการในอนาคต และสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงบริการ โสตทัศนูปกรณ์ให้ตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้ดียิ่งขึ้น

1.4 ประโยชน์การวิเคราะห์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่

1.4.1 ได้ทราบคุณภาพการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์จากผลการตอบแบบสำรวจของ คณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.4.2 ผู้บังคับบัญชาได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.4.3 สามารถนำผลเชิงวิเคราะห์ที่ได้มาช่วยพิจารณาการเพิ่มหรือลดจำนวนอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ได้ จากคุณภาพการให้บริการที่เป็นที่ยอมรับของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.4.4 การจัดหาทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ

1.4.5 การพัฒนาเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หลากหลายด้านเพื่อ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเชิงลึกที่เป็นประโยชน์

1.4.6 การจัดหาและพัฒนานวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และพัฒนาบริการโสตทัศนูปกรณ์ ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เอกสารผลงานเชิงวิเคราะห์ หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็น แนวทางในการศึกษาผลการปฏิบัติงานเชิงวิเคราะห์ของหน่วยงานนั้น และใช้เป็นเอกสารหลักฐานเชิง ประจักษ์ใช้สำหรับการขอเลื่อนเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการต่อไป

1.5.2 ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการหรือการคาดการณ์ว่าจะได้รับการให้บริการ

1.5.3 คณาจารย์ หมายถึง อาจารย์ผู้สอนภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองความต้องการ ความรู้สึก ที่ได้รับการจากการ ให้บริการ

1.5.5 โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับฉายภาพ อุปกรณ์ให้เสียงประกอบ อุปกรณ์สร้างสื่อ ซึ่งใช้ในการนำเสนอการเรียนการสอน เช่น โทรทัศน์แบบอินเตอร์แอคทีฟ เครื่องฉาย

ภาพโปรเจคเตอร์ เครื่องฉายภาพสามมิติ เครื่องขยายเสียง คอมพิวเตอร์ ชุดลำโพงเคลื่อนที่แบบไร้สาย เป็นต้น

1.5.6 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่งานสื่อโสตทัศนูปกรณ์

1.5.7 การให้บริการ หมายถึง จัดเตรียมความพร้อมอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ห้องประชุมให้พร้อมบริการสม่ำเสมอ แก้ไขปัญหาเมื่อได้รับแจ้งขอใช้บริการอย่างทันท่วงที การให้คำปรึกษาการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ

1.5.8 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิต คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มหาสารคาม

1.5.9 หน่วยงาน หมายถึง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.5.10 นักวิชาการโสตทัศนศึกษา หมายถึง ผู้ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.5.11 องค์การ หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกันโดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นหลัก ผู้ศึกษาได้อยู่ภายในโครงสร้างองค์กรส่วนงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อ
โสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยมีหัวข้อที่สำคัญเกี่ยวกับเอกสารและ
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์
- 2.5 บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.6 บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.7 การประชาสัมพันธ์
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง มีผู้ให้คำนิยามความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่าน จาก
การศึกษาพบว่ามีความหมาย ความคาดหวัง ดังนี้

ซิฆนุกร พรภาณุวิชญ์ (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความ
คิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้น โดย
บุคคลนั้นมีความคาดหวังต่อบุคคลหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และต้องการให้สิ่งเหล่านั้นเป็นไป
ตามที่ตนต้องการ

ในบริบทของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการ
ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คำนิยามนี้สามารถนำมาใช้ในการอธิบายได้ว่า คณาจารย์มีความคาดหวังต่อ
คุณภาพของอุปกรณ์ การให้บริการของบุคลากร และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหวังว่า
ทุกองค์ประกอบจะตอบสนองต่อความต้องการในการจัดการเรียนการสอนและการประชุมได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

เมื่อเปรียบเทียบกับ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการรับบริการ จะช่วย
สะท้อนให้เห็นถึง ช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ และนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงและ
พัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น

(ประภาส ศิลปรัตน์, 2530, หน้า 17) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับ
ผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเคยทำ และคาดหวังนั้นเป็น
ระดับที่บุคคลปรารถนาจะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง และยังสามารถกล่าวถึง
บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) ว่าหมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลซึ่งอยู่ในตำแหน่งใด
ตำแหน่งหนึ่งทั้งกระทำและไม่กระทำ ดังนั้น บทบาทที่คาดหวังนั้นจะออกมาในรูปของการกระทำที่

บุคคลคิดว่าควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ตนครอบครองอยู่สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง การทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าของบุคคล โดยอาศัยองค์ประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ เช่น ประสบการณ์ การศึกษา สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ฟิสิฐ มหามงคล (2546) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง การนึกคิดจากประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลนั้น ที่เคยประสบมาทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบ ของบุคคลนั้นที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่จะเกิดขึ้นเวลาในภายหน้า หากความคาดหวังไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในด้านลบ หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในด้านบวกของบุคคลนั้น

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

(ณัฐพิมล พุทธิพนาวาส, 2550, หน้า 9-11) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นเป็นทฤษฎีรูปแบบของการรับรู้จากการประมวลผลความคิดของการสนใจอีกกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจด้วย ซึ่งอธิบายว่าคนตัดสินใจว่าจะทำอะไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมา และความน่าจะเป็นไปได้กับตัวของเขา

ทฤษฎีความคาดหวังนี้ได้รับมาจากความคิดและการวิจัยของคนหลายคน จากนักปราชญ์ นักเศรษฐศาสตร์ นักจิตวิทยา และผู้รับบริการ จุดเริ่มต้นของทฤษฎีนี้มาจากลัทธิ “The English Utilitarians และ Principle of Hedonism” เป็นลัทธิที่ถือเอาประโยชน์เป็นสำคัญ โดยตั้งข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับจำนวนความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อสิ่งเร้าที่ต้องตัดสินใจ บุคคลสำคัญที่เป็นนักคิดในยุคศตวรรษที่ 18, 19 เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ได้แก่ เบนเทม และมิลล์ (Bentem and Mill)

ในระหว่าง ค.ศ 1930-1940 เลวิน และโทลแมน (Lewin and Tolman) ได้ทุ่มเทศึกษาและพัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง โดยวิเคราะห์จากธรรมชาติของผู้กระทำ ความเป็นไปได้และบันทึกว่า “พฤติกรรมนั้นถูกตัดสินใจโดยผู้กระทำมากกว่าผู้ถูกกระทำ” ซึ่งดูเหมือนว่า เลวิน จะเป็นนักจิตวิทยาคนแรกๆ ของทฤษฎีความคาดหวังที่เอาหลักวิชาการมาสนใจตามทฤษฎีนี้ไปใช้กับคน ซึ่งต่างกับนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ที่ทดลองกับสัตว์เป็นส่วนใหญ่ จากการทดลองของเขาเกี่ยวกับการใส่ใจของคน เกี่ยวกับการบริหารบุคคล จนปัจจุบัน เลวิน ยังเน้นว่า ความต้องการของคนนั้นจะก่อให้เกิดความเครียด (Tension) เมื่อใดความเครียดเกิดขึ้น เมื่อนั้นคนก็จะพยายามขจัดความเครียดหรือปลดปล่อยความเครียดนี้ คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาของคน และความเป็นคนก็จะเห็นได้จากความแตกต่างในด้านความสามารถนี้

เลวิน (Lewin, 1940) ได้ศึกษาความคาดหวังของคนซึ่งเป็นตัวนำการใส่ใจให้เกิดพฤติกรรมตลอดมา จนในที่สุดเขาก็กล่าวว่า คนมีความคาดหวังในความคิดไว้ก่อนเสมอ ไม่ว่าคนจะนึกอะไร จากการศึกษาของเขาก่อให้เกิดประโยชน์หลักๆ 3 ประการ คือ

- 1) กระบวนการตัดสินใจของคนควรสร้างเสริมอะไรบ้าง จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูง
- 2) ทฤษฎีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement)

3) ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถาม เพื่อดำเนินการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ โพรเจกเตอร์เทียบกับโทรทัศน์สมาร์ททีวี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดีติลก (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้น หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง หรือเป้าหมายของตนเอง ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่ง หากสิ่งที่ได้รับสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกัน หากต่ำกว่า ความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ กิตติมายังกล่าวความพึงพอใจในบริบทของการบริการว่า มีความเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญสำหรับองค์กรในการพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

คณิต คงหัสดี (2538) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงาน จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและ สรุป มีดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจ ของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

(ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775). "ความพึงพอใจ" หมายถึง พอใจ หรือชอบใจ ซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับ หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เมื่อเปรียบเทียบกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ก่อนหน้า

ในบริบทของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการ ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ นิยามนี้สามารถนำมาใช้ในการอธิบายได้ว่า หากคณาจารย์ได้รับบริการที่ สอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง แต่หากได้รับบริการที่ต่ำกว่า ความคาดหวัง ความพึงพอใจอาจลดลง

ดังนั้น การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจ จึงเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถระบุจุดที่ต้องพัฒนาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของคณาจารย์มากยิ่งขึ้น

ฮอร์น (Hornby, 2000) ได้ให้คำจำกัดความไว้ "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความรู้สึกของความพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการหรือความต้องการของตนเอง

ในบริบทของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ความพึงพอใจในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกที่คณาจารย์มีเมื่อได้รับการโสตทัศนูปกรณ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการเรียนการสอนได้ หากบริการนั้นสามารถช่วยให้คณาจารย์ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอน หรือให้บริการตามที่คาดหวังได้ ก็จะส่งผลให้คณาจารย์รู้สึกพึงพอใจต่อบริการนั้นมากขึ้น

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกหรือด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองหรือไม่ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อมหรือคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของตัวบุคคล

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องรู้หลักการบริการ มีบุคลิกภาพที่สุภาพ ความอ่อนน้อมถ่อมตน เอาใจใส่การให้บริการ สามารถแบ่งได้หลายระดับเรียกว่าคุณภาพบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service Quality ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

2.3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

การให้บริการของหน่วยงานที่มีต่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องของการแสดงความคิดเห็นหรือการประเมินของการรับบริการในลักษณะภาพรวม นำผลลัพธ์ที่ได้มาประมวลผลตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริการที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างสม่ำเสมอแก่ผู้ที่ได้รับบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ Parasuraman and Berry (อ้างถึงใน อีรานูช ตรีรัตน์, 2550) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการว่าเป็นการประเมินการให้บริการที่มีคุณภาพในมุมมองของลูกค้า โดยการประเมินจะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมิตร และการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอโมเดล SERVQUAL ซึ่งช่วยในการวัดคุณภาพการบริการที่ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาหรือคาดหวัง

2) ความพร้อมในการให้บริการ (Responsiveness) ความเต็มใจและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อคำขอและปัญหาของลูกค้า

3) ความมั่นใจ (Assurance) ความรู้และทักษะของบุคลากรที่ให้บริการที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

4) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การให้ความสำคัญและการเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

5) องค์ประกอบทางกายภาพ (Tangibles) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เช่น สถานที่ บุคลากร และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

วีระรัตน์เน้นว่าคุณภาพการบริการไม่เพียงแต่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทันที แต่ยังรวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจและความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญในการรักษาสถานลูกค้าและเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กร

ครอสบี้ (Crosby, 1988, p. 15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

กรอนรูส (Gronroos, 1982: 1990, p. 17) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่วัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการพยายามทุกวิถีทางให้บริการที่ดีที่สุดจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในครั้งถัดไป

2.3.2 หลักการและแนวคิดทางการให้บริการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีนโยบายหลักการและแนวคิดทางการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ของนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ทุกวงรอบปีงบประมาณ นำผลการสำรวจที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองรับการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาการดำเนินงานภายใน

การให้บริการอย่างเสมอภาพ คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการอาจารย์ บุคลากรกับนิสิตจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน นักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการ และแนวทางการให้บริการไว้ หลากหลาย ดังนี้

จิตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่าแค่มี หัวใจให้บริการ (Service Mind) แต่ก็ยังไม่เพียงพอจึงเป็นที่มาของแนวคิด ชีวิตแห่งการบริการ (Service Self) แนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมจะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้ แนวคิด Service Self จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกกันเข้าเป็นชีวิตแห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงทั้งร่างกาย

และจิตใจมีความพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น การแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพที่ดี การพูดจาไพเราะ มีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างจิตใต้สำนึกบริการ ดังนี้

1) การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มรื่น มีสถานที่พักผ่อน มีป้ายแสดงบอกสถานที่ มีป้ายแสดงบอกถึงขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถอ่าน หรือสามารถติดต่อได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One Stop Service คือการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

2) เต็มใจให้บริการไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3) การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต

4) มีความกระตือรือร้น ไม่นิ่งดูดาย พร้อมทั้งจะให้บริการคิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้รับบริการอยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้รับบริการได้ และให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการบอกให้ทำ

5) รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นได้เอง

6) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจโดยการเริ่มทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

7) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ไพเราะไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ

8) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

9) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง อุปกรณ์สารสนเทศและเทคนิควิธีการในการให้บริการ เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศที่ทันสมัย การติดประกาศแนะนำวิธีการเริ่มใช้งานที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้กับทุกคนในหน่วยงานทราบเพื่อช่วยให้ผู้ที่สนใจเข้าถึง ผ่านช่องทางระบบ E-Service แอปพลิเคชัน (Application) Line ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้ติดต่อสื่อสารการแจ้งปัญหา และรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขจนแล้วเสร็จ

10) การติดตามประเมินผลคุณภาพการให้บริการ มีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ว่ามีส่วนใดของงานการให้บริการต้องปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อไป

จินตนา บุญบงกร (2539, หน้า 15) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องพยายามตรวจสอบโดยตอบคำถามต่อไปนี้ว่า ทำได้มากน้อยแค่ไหน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม หรือดีเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือไม่อย่างไร

- 1) ให้บริการตรงเวลา
- 2) ยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
- 3) คาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้
- 4) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) จัดการอย่างเป็นระบบและทำงานได้เสร็จตามที่วางไว้
- 6) ช่วยเหลือตามคำร้องขอของลูกค้าได้ทันทุกที่
- 7) แสดงทัศนคติเชิงบวกเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบาก
- 8) มีบุคลิกภาพเหมาะสม สื่อสารทางกายอย่างมีประสิทธิภาพเมื่ออยู่กับลูกค้า
- 9) เข้าใจลูกค้าได้ชัดเจน
- 10) รับมือลูกค้าที่ฉุนเฉียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทียน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การมีหัวใจให้บริการ (Service Mind) ซึ่งหมายถึง การช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน การให้ความกระจ่าง ความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

(ศิริวรรณและคณะ, 2541, หน้า 142) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการให้บริการเกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรทั้งทางด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การให้บริการยังมีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณา เช่น

- 1) คุณภาพของบริการ การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - 2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ดี
 - 3) กระบวนการบริการ ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และความพร้อมในการแก้ปัญหา
- สรุปได้ว่า หลักการและแนวทางการให้บริการ ทุกองค์กัรตระหนักถึงความสำคัญการให้บริการมาก การให้บริการที่ดีนั้นจะต้องอาศัยกฎเกณฑ์มาตรฐานการบริการที่เหมาะสม นำมาปฏิบัติเพื่อบ่มเพาะประโยชน์ต่อผู้รับบริการเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว ตรงตามกำหนดหรือบริการ ได้ทันกำหนด ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน ทำด้วยความเต็มใจและตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ควรมีการติดตามประเมินผลอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างที่คุณรับบริการคาดหวัง

2.4 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์

ปัญญา จีระฉัตร (2568) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์และประเภทของโสตทัศนูปกรณ์ (เอกสารภายใน). คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์สามารถแบ่งประเภทตามการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ สื่อโสตทัศนที่เข้าถึงสารสนเทศได้โดยไม่ต้องมีอุปกรณ์ช่วย เช่น รูปภาพ ภาพถ่าย แผนภูมิ สิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น สื่อโสตทัศนที่ใช้อุปกรณ์ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น เครื่องฉายภาพสามมิติ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ โทรทัศน์สมาร์ททีวี เครื่องขยายเสียง เป็นต้น สื่อโสตทัศน (Audiovisual Material) เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกสารสนเทศในลักษณะของภาพ เสียง หรือทั้งภาพและเสียงสามารถเข้าถึงได้โดยตาและหูฟัง การนำเสนอที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เข้าช่วย เพื่อช่วยให้การอธิบายกระจ่างชัดยิ่งขึ้น และช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้นด้วย โสตทัศนูปกรณ์มีประโยชน์ในการช่วยสนับสนุนการนำเสนอให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) ช่วยดึงดูดความสนใจ การนำเสนอโดยใช้แต่เสียงพูดของผู้นำเสนอ แม้จะใช้เทคนิค การพูด การเคลื่อนไหวร่างกาย การแสดงท่าทาง เข้ามาใช้เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง ก็ยังทำให้ผู้ฟังรู้สึกเบื่อหน่ายได้ การเลือกโสตทัศนูปกรณ์ที่มีความเหมาะสม ประกอบกับการจัดเนื้อหา ภาพประกอบ ลงในสื่อให้น่าสนใจ สามารถช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้

2) ช่วยให้เข้าใจเรื่องที่นำเสนอได้ง่ายขึ้น การนำเสนอที่ติดต้องอธิบายให้ผู้ฟังได้เห็นภาพ ขั้นตอนกระบวนการในเนื้อหาการเรียนการสอน ซึ่งอาจจะอธิบายด้วยการพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ยาก การใช้โสตทัศนูปกรณ์มาช่วยในการนำเสนอสามารถช่วยให้ผู้ฟังมองเห็นภาพชัดเจน และเข้าใจในเรื่องที่นำเสนอได้ง่ายมากขึ้น

3) ช่วยรักษาระดับความสนใจและสร้างความพึงพอใจให้ผู้ฟัง การใช้เวลาในการนำเสนอ นาน ๆ อาจจะทำให้ผู้ฟังเกิดอาการเมื่อยล้าและเบื่อหน่ายได้ การใช้โสตทัศนูปกรณ์จะช่วยรักษาระดับความสนใจของผู้ฟัง และสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้ฟังได้ด้วย เพราะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเพลิดเพลิน น่าติดตาม สนใจการนำเสนออยู่ตลอด

ปัจจุบันสื่อโสตทัศนมีหลากหลายรูปแบบและเปลี่ยนแปลงตามพัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง บางชนิดล้าสมัยเลิกใช้งาน ในขณะที่เดียวกันก็มีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นทดแทน ปัจจุบันข้อมูลในสื่อโสตทัศนได้มีการแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้โดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook), Tablet, Smart Phone ช่วยให้ผู้ฟังสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อใช้ในการนำเสนอผ่านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

ประเภทของโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการนำเสนอมีให้เลือกหลายประเภท ดังนี้

1) เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector) เป็นอุปกรณ์ในส่วนที่มีหน้าที่รับข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook), Tablet, Smart Phone เพื่อสร้างภาพขึ้นมาฉายไปยังหน้าจอรับภาพ กำแพง หรือพื้นผิวอื่น ๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการ โดยพื้นผิวที่ฉายจะต้องมีผิวเรียบ เนียนและมีโทนสีที่อ่อน เพื่อให้ภาพที่ถูกฉายออกมามีความคมชัด สดใส และไม่ทำให้สีของพื้นผิวทำให้ภาพเกิดการผิดเพี้ยน ในการถ่ายทอดสื่องานนำเสนอภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว

2) จอรับภาพฉายโปรเจคเตอร์ (Projection Screen) ใช้รับภาพฉายจากเครื่องโปรเจคเตอร์ แบบฉายด้านหลัง มีกรอบสำหรับยึดจอสามารถม้วนเก็บได้ มีลูกกลิ้งสำหรับม้วนจอ แผ่น

จอตติดแนบสนิทกับลูกกลิ้ง (Roller Adhesive) ติดตั้งบนผนัง ขอบด้านล่างเป็นแท่งเหล็กมีห่วงสำหรับใช้มือดึง หรือแขวนจอร์รับภาพฉายโปรเจคเตอร์ที่เป็นขาตั้งแบบ 3 ขา นำไปใช้งานนอกสถานที่ได้สะดวก

3) กระดานไวท์บอร์ด (White Board) ใช้สำหรับเขียนตัวอักษร ตัวเลข หรือวาดภาพด้วยปากกาไวท์บอร์ด มีลักษณะพื้นผิวหน้าเรียบสีขาวและมีความมันวาว โดยมีคุณสมบัติช่วยให้เขียนได้ง่ายไม่สะดุด ลบออกได้ง่าย ดูแลทำความสะอาดง่าย และมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน เหมาะสำหรับการใช้เขียนแสดงผลงาน (Presentation) ในห้องเรียน ห้องประชุม การอบรมสัมมนา ได้ตามต้องการ

4) เครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer) ทำหน้าที่ฉายวัตถุที่ต้องการออกไปแสดงยังโปรเจคเตอร์ หรือ โทรทัศน์สมาร์ททีวี ซึ่งเหมาะสำหรับการเรียนการสอน การประชุม เพื่อนำเสนอกระดาษที่เขียน หรือสื่อการเรียนการสอนที่ต้องการ ให้ผู้เรียนได้รับชมทั่วทั้งห้อง สามารถที่จะ ย่อขยาย ภาพ เข้าออกได้ช่วยให้เห็นรายละเอียดได้อย่างชัดเจน

5) คอมพิวเตอร์ (Computer) เป็นเครื่องใช้สำนักงานที่มีความสามารถในการทำงานหลายอย่าง รวมถึงความสามารถในการสร้างสื่อเพื่อใช้ในการนำเสนอ ด้วยโปรแกรมที่นิยมใช้มากที่สุดคือ Microsoft Power Point ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างและนำเสนอโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังสามารถนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ฉายภาพต่าง ๆ เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ โทรทัศน์สมาร์ททีวี เป็นต้น คอมพิวเตอร์ยังสามารถใช้สืบค้นข้อมูลแหล่งความรู้ หรือข่าวสาร ผ่านทางการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต

6) โทรทัศน์สมาร์ททีวี (Smart TV) โทรทัศน์ที่ถูกออกแบบมาให้มากกว่าแค่การรับชมรายการโทรทัศน์ทั่วไป ด้วยการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ช่วยให้สมาร์ททีวีสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันและบริการสตรีมมิ่ง เช่น การเข้าชมเว็บไซต์ได้อย่างอิสระผ่าน Web Browser หรือการรับชมแหล่งรวบรวมวิดีโอ Youtube ผ่านแอปพลิเคชัน และยังสามารถเชื่อมต่อแบบไร้สายผ่านสัญญาณอินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์ Tablet, Smart Phone เพื่อใช้ในการสะท้อนภาพมาแสดงผลทางหน้าจอโทรทัศน์สมาร์ททีวี

7) โทรทัศน์แบบจอสัมผัสอินเทอร์แอคทีฟ (Interactive Touchscreen Display) หน้าจอทัชสกรีนขนาดใหญ่ที่สามารถใช้นิ้วมือ หรือปากกาที่ออกแบบมาเฉพาะสำหรับจอ นั้น ๆ วาด เขียน ลงไปบนจอได้โดยมีระบบปฏิบัติการในตัว มีเครื่องมือต่าง ๆ แสดงบนจอภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียกใช้งาน เช่น ปากกา การเลือกสีและขนาดลายเส้นของปากกา ยางลบ รวมไปถึงคำสั่งทางลัดในการใช้งาน เป็นต้น สิ่งพิเศษสำหรับโทรทัศน์แบบจอสัมผัสอินเทอร์แอคทีฟที่ทาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีให้บริการ คือ มีระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows หมายความว่า ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสกดปุ่มควบคุมการทำงานเหมือนการทำงานบนคอมพิวเตอร์ได้จากหน้าจอ โดยไม่ต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) มาทำการเชื่อมต่อก็สามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ในการเรียนการสอน

8) เครื่องขยายเสียง (Amplifier) อุปกรณ์ที่ทำให้เสียงดังฟังชัด มีหน้าที่ขยายเสียง ที่เปรียบเสมือนตัวเร่งระดับเสียงทำให้เสียงดังมากขึ้น ระบบขยายเสียงในห้องเรียน ห้องประชุม สามารถช่วยให้ผู้เรียนได้ยินและเข้าใจในเนื้อหา นอกจากนี้ยังสามารถลดความเครียดในเสียงของอาจารย์ผู้สอน โดยไม่ต้องตะโกนใส่ไมโครโฟน สามารถทำให้ห้องเรียนเป็นสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ครอบคลุมมากขึ้น ช่วยให้ผู้เรียนที่สูญเสียการได้ยินสามารถได้ยิน ซึ่งหมายความว่าทุกคนมีโอกาสนี้จะมีส่วนร่วม

แทนที่จะรู้สึกว่าคุณจะเลยแม้ว่าผู้เรียนจะนั่งอยู่ตำแหน่งที่ห่างไกลจากอาจารย์ผู้สอนภายในห้องเรียนก็ตาม

9) เครื่องเลือกและสลับสัญญาณ HDMI (Switcher HDMI) เป็นอุปกรณ์รวมสัญญาณภาพและเสียงสามารถเลือกสัญญาณภาพและเสียงส่งผ่านไปยังเครื่องฉายภาพ (Projector) ผ่านการเชื่อมต่อสายสัญญาณ HDMI ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้บริการภายในห้องเรียน ห้องประชุม เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพสามมิติ เครื่องระบบรับส่งสัญญาณภาพและเสียงแบบไร้สาย และช่องรับสัญญาณ HDMI IN ผ่านการกดปุ่มเลือกสัญญาณบนตัวเครื่องมีทั้ง 4 หมายเลข เลือกใช้งานง่ายพร้อมทั้งมีจอแสดงผลภาพเล็กบนตัวเครื่องแสดงสถานะการเชื่อมต่อสำเร็จหรือไม่ หากเชื่อมต่อสำเร็จจะมีสัญญาณภาพแสดงผลบนตัวเครื่อง ผู้ใช้บริการมีความประสงค์เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) อุปกรณ์ส่วนตัวใช้งาน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานใช้งานเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เชื่อมต่อผ่านสายสัญญาณ HDMI ส่งสัญญาณภาพและเสียง เข้ากับเครื่องเลือกและสลับสัญญาณ HDMI (Switcher HDMI) ซึ่งบนโต๊ะอาจารย์ผู้สอนจะมีสายสัญญาณ HDMI ให้บริการในการเชื่อมต่อเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ กดเลือกปุ่มเลือกสัญญาณบนตัวเครื่องหมายเลข 4 ก็จะสามารถใช้งานได้ตามความประสงค์

10) เครื่องระบบรับส่งสัญญาณภาพและเสียงแบบไร้สาย (Wireless Display) เป็นอุปกรณ์ให้บริการการเชื่อมต่อแบบไร้สายด้วยอุปกรณ์ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook), Tablet, Smart Phone เข้ากับเครื่องเลือกและสลับสัญญาณ HDMI (Switcher HDMI) ซึ่งเป็นอุปกรณ์รวมสัญญาณภาพและเลือกสัญญาณภาพส่งผ่านไปยังเครื่องฉายภาพ (Projector)

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. (2549, หน้า 16-45). ได้แบ่งทรัพยากรสารสนเทศเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials)

1.1 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial) คือสิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่องกันตามวาระที่กำหนดไว้ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน หรือรายปี โดยจะเสนอข่าวสารข้อมูลและความรู้ที่ทันสมัย สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแบ่งได้ 3 ประเภท คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือรายปี

1.2 คู่มือสถานศึกษา (School Catalog) คือหนังสือที่ทางสถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้สนใจจะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นทราบถึงระเบียบการและสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้จะเข้าศึกษาในสถาบันแห่งนั้นควรทราบ เช่น ที่ตั้ง สาขาวิชาที่เปิดสอน รายชื่ออาจารย์ผู้สอน ค่าธรรมเนียมหอพัก ห้องสมุด เป็นต้น ห้องสมุดนิยมจัดเก็บคู่มือแยกใส่กล่องไว้ตามรายชื่อของรัฐหรือประเทศที่สถาบันการศึกษานั้น ๆ ตั้งอยู่ แล้วจัดเรียงกล่องตามลำดับตัวอักษรของชื่อรัฐหรือชื่อประเทศไว้บนชั้นหนังสือ ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในรัฐหรือประเทศใดก็ไปค้นหาได้จากกล่องที่มีชื่อรัฐหรือประเทศนั้นติดอยู่ สำหรับคู่มือสถานศึกษาในเมืองไทยจะจัดเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อสถาบันการศึกษานั้น ๆ

1.3 หนังสือสารคดีวิชาการ (General Non-fiction) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งมีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาการต่าง ๆ โดยจะครอบคลุมถึงหนังสือตำราวิชาการหนังสืออ่านประกอบ หนังสือความรู้ทั่วไป ที่มุ่งให้ความรู้แก่ผู้อ่านเป็นสำคัญ

1.4 หนังสืออ้างอิง (Reference Books) คือหนังสือที่ให้เรื่องราวข้อเท็จจริงแก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วและสะดวกในการค้นหา เพราะมีการเรียงลำดับอย่างเป็นระบบและมักจะมีเครื่องช่วยค้นที่ดี ที่สำคัญเขียนโดยผู้ทรงคุณวุฒิจึงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่ใช้ค้นคว้าหรืออ่านเพียงตอนใดตอนหนึ่ง มิใช่เป็นหนังสือ ที่ต้องอ่านตลอดทั้งเล่ม

1.5 วิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ (Thesis or Dissertation) และรายงานการวิจัยเป็นงานวิจัยที่เรียบเรียงขึ้นประกอบการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เนื้อหาเป็นผลการวิจัยในเรื่องที่ผู้ศึกษาสนใจ ส่วนใหญ่จะเป็นการค้นพบสิ่งใหม่ ๆ หรือที่มีได้ทำเพื่อประกอบการจบศึกษาจะตีพิมพ์ออกมาในลักษณะรายงานการวิจัย ซึ่งสิ่งพิมพ์ทั้งสองลักษณะนี้ห้องสมุดนิยมจัดไว้เป็นหนังสือหมวดวิจัย

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Materials) ซึ่งอาจแบ่งตามลักษณะการถ่ายทอดความรู้

2.1 โสตวัสดุ (Audio Materials) คือสื่อประเภทฟัง ได้แก่วัสดุบันทึกเสียงประเภทต่าง ๆ

2.2 ทัศนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่มองเห็นด้วยตา และอาจใช้อุปกรณ์ช่วยในการนำเสนอ

2.3 โสตทัศนวัสดุ (Audio – Visual Materials) คือสื่อโสตที่ถ่ายทอดความรู้ความคิดที่ผู้รับสารสามารถชมและฟังด้วยประสาทตาและหู โดยอาศัยอุปกรณ์ในการแปลงสัญญาณ แบ่งประเภทได้ดังนี้

2.3.1 ภาพยนตร์ (Motion Pictures) คือภาพถ่ายที่เป็นภาพนิ่งชนิดโปร่งใสที่บันทึกอิริยาบถหรืออาการเคลื่อนไหวติดต่อกัน เป็นจำนวนอย่างน้อย 16 ภาพ/วินาที ลงบนแผ่นฟิล์มเมื่อนำเอาภาพซึ่งอยู่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาฉายด้วยอัตราเร็วเดียวกันจะทำให้เห็นภาพในลักษณะเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติ ฟิล์มภาพยนตร์มีหลายชนิดคือ ฟิล์มขาว - ดำ ฟิล์มสี ฟิล์มชนิดไม่มีเสียง (Silent Film) และฟิล์มมีแถบเสียง และมีหลายขนาด เช่น 8,16,35 และ 70 มม.

2.3.2 โทรทัศน์ (Television) คือกระบวนการถ่ายทอดเสียงและภาพได้พร้อมกันจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยวิธีการเปลี่ยนคลื่นเสียงและภาพให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศเรียกเครื่องที่มีหน้าที่ดังกล่าวว่า เครื่องโทรทัศน์ และเรียกเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ได้รับจากเครื่องส่งโทรทัศน์ให้กลับเป็นคลื่นเสียงและภาพตามเดิมว่า เครื่องรับโทรทัศน์

2.3.3 วิดีทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD) แบบดั้งเดิมเป็นเทปซึ่งบันทึกภาพและเสียงในรูปคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าลงบนแถบแม่เหล็ก เรียกว่า เทปวิดีโอเป็นสื่อการสอนที่ให้ประโยชน์สูงมากเช่นเดียวกับภาพยนตร์ แต่จะได้สะดวกกว่าภาพยนตร์เทปวิดีโอ (Video Cartridge) มี 3 แบบคือ แบบตลับ (Videocassette) แบบม้วนเปิด (Video Reel) แบบกล่อง (Video Cartridge) แผ่นวิดีโอมีลักษณะคล้ายแผ่นเสียง ต่างกันตรงที่ว่าแผ่นวิดีโอสามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงด้วยระบบสัญญาณแบบดิจิทัลและอ่านข้อมูลด้วยแสง มีหลายชนิด เช่น แผ่นวิดีโอระบบเลเซอร์ (Laser Vision) ทำด้วยพลาสติกบางเคลือบด้วยผงอลูมิเนียม แล้วฉาบด้วยแลกเกอร์แข็งมันเป็นปรกติ มี 2 ขนาดคือ 8 นิ้วและแผ่นคอมแพกต์ดีสก์ (Compact Disc/CD) ซึ่งมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Optical Disc หรือ Laser Disc มีความหนา 1.2 มม. ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. (5 นิ้ว) มีชื่อเรียกเป็นการเฉพาะตามลักษณะการบันทึกข้อมูลได้บนแผ่นได้มากขึ้น และมีลักษณะพิเศษคือให้คุณภาพของภาพและเสียงสูง

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media) เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เกิดจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอนจะ

ออกมาในลักษณะของสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) แสดงผลออกมาหลายรูปแบบตามที่โปรแกรมไว้ เช่น เสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ ปัจจุบันสื่อประเภทนี้มีลักษณะดังนี้

3.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นซอฟต์แวร์ทางการศึกษาชนิดหนึ่ง ออกแบบโดยคำนึงว่าคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนรู้และมีผลการตอบสนองได้รวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่น ยกเว้นสื่อบุคคล ลักษณะเป็นบทเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวนำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มุ่งที่จะให้ผู้เรียน เรียนด้วยตนเองเป็นหลัก มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้เรียนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในแต่ละบทเรียนจะมีตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงประกอบ ปัจจุบันนำมาใช้ในการเรียนการสอนวิชาต่าง ๆ เช่น สังคมศึกษา ศิลปะศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวิชาคอมพิวเตอร์

3.2 สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่รู้จักในนาม อีเลิร์นนิง (E-learning) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั่วโลก ในต่างประเทศกระแสรียนผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงมาก โดยผู้เรียนสามารถโอนหน่วยกิต เป็นการเรียนตลอดชีวิตที่สามารถเข้าศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลา

3.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books) คือเนื้อหาหนังสือหรือเอกสารที่ถูกดัดแปลงอยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงผลออกมาได้ โดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้อ่านสามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา หรือทางอินเทอร์เน็ตได้ ลักษณะพิเศษแตกต่างจากหนังสือฉบับตีพิมพ์ คือความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา และการที่ผู้อ่านสามารถอ่านพร้อม ๆ กันได้ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายส่งคืนห้องสมุด

3.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) หมายถึงวารสารรูปแบบใหม่ที่มีการจัดเก็บ บันทึก และเผยแพร่ในรูปของแฟ้มคอมพิวเตอร์ (สื่อดิจิทัล) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดออกแน่นอน สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นได้โดยการสั่งซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือจากฐานข้อมูลซีดีรอม

3.5 ฐานข้อมูล (Database) คือมวลสารสนเทศที่ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันมักจัดเก็บสะสมไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในรูปของแฟ้มข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้งานได้หลาย ๆ ด้าน โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ควบคุมการจัดการใช้ฐานข้อมูล

สีปาน ทรัพย์ทอง (2546, หน้า 7-8) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากการใช้สติปัญญา ในการวิเคราะห์ ศึกษา วินิจฉัยเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจและเกิดเป็นความรู้และบันทึกความรู้ที่ไว้อีกต่าง ๆ ที่มีวิวัฒนาการไปตามความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์และความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งได้ 2 ด้านดังนี้

1) ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล ให้ความรู้ และสติปัญญาเป็นสื่อในการเผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ จินตนาการของคนกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง จะพบว่ามีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่ให้ความรู้ความคิด ในแขนงวิชาต่าง ๆ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่าง ๆ อาจเป็นประสบการณ์ที่ไม่ได้ประสบด้วยตนเองแต่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ผู้อื่นทำให้บุคคลเข้าใจชีวิตมนุษย์ได้อย่างกว้างขวางและเสริมสร้างจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ทำให้มนุษย์มีความสุขนั้นจะเกิดขึ้นจริงได้โดยมี

ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งกระตุ้น เช่นหนังสือ นวนิยาย ภาพยนตร์ ดนตรี ล้วนเป็นตัวอย่างที่ดี และอาจเป็นแนวทางให้บุคคลนั้นใช้ความพยายามเพื่อจะเปลี่ยนความฝันและจินตนาการให้เกิดเป็นความจริง ความฝันและจินตนาการเป็นพื้นฐานในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ อาศัยทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ และบุคคลอาจบันทึกภูมิปัญญาของตนลงในสื่อรูปแบบต่าง ๆ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาไปยังคนรุ่นต่อ ๆ ไป ทำให้ความรู้ของมนุษย์พัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น

2) ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความซึ่แน่นแน่ม้นำสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวาง เช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม การสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือบุคคลที่มีภูมิปัญญาอันเกิดจากการศึกษาหาความรู้ทั้งในระบบและนอกระบบเป็นจำนวนมากย่อมนำพาให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่มีความรู้พื้นฐาน การพัฒนาสังคมโดยรวมให้เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ วิทยาการเทคโนโลยีเสริมสร้างระบบการศึกษาในกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัย เช่นการใช้วีดิทัศน์ รูปภาพ เพื่อประกอบการเรียนการสอน จนกระทั่งการศึกษาในระดับสูงขึ้นมาล้วนใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อทำให้การศึกษาเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาด้วยตนเองซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต ดังจะเห็นได้จากการตั้งสถาบันบริการสารสนเทศในหลายระดับ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งรวมความรู้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับศึกษาค้นคว้าของบุคคลในสังคม ทำให้สามารถต่อยอดความรู้ต่อไปได้อีก

จากความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวนั้นพอสรุปได้ดังนี้

1) ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญงอกงามทางปัญญาสามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่าง ๆ

2) ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความซึ่แน่นแน่ม้นำสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวาง เช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม

3) ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

2.5 บุคลากรผู้ให้บริการ

การเป็นผู้ให้บริการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติมาเป็นอย่างดีแล้ว จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการให้บริการให้กับบุคลากร นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีบุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติอย่างเหมาะสม

ปัจจุบันผู้ศึกษาดำรงตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษาปฏิบัติการ ปฏิบัติงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้การบังคับบัญชาโดย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีภาระงานที่ได้รับผิดชอบดังนี้

2.5.1 ภาระงานหลัก

2.5.1.1 ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเรียนการสอน ห้องประชุม กิจกรรมภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.5.1.2 ดูแล จัดเก็บบำรุงรักษา และซ่อมแซมโสตทัศนูปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

2.5.1.3 ให้คำแนะนำแก่อาจารย์และบุคลากรในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีชนิดต่าง ๆ ในการเชื่อมต่อใช้งานตามวัตถุประสงค์

2.5.1.4 ให้บริการ ยืม-คืน อุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ภายในและภายนอก คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.5.1.5 ให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ประชุมทางไกลแก่หน่วยงานภายในและภายนอกที่ขอใช้บริการสถานที่ห้องประชุม

2.5.1.6 จัดทำแผนงานการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

2.5.1.7 จัดทำรายการครุภัณฑ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอโดยประสานงานกับฝ่ายพัสดุ

2.5.1.8 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบการใช้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์

2.5.1.9 ดูแล/แก้ไข ระบบสแกนใบหน้า/ลายนิ้วมือลงเวลาการมาปฏิบัติงาน และระบบสแกนนิ้วมือสิทธิการเข้าห้องสำคัญ

2.5.1.10 ดูแล/แก้ไข ระบบโทรศัพท์ภายใน

2.5.1.11 ดูแล/แก้ไข ระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด CCTV

2.5.1.12 งานอื่น ๆ ที่ได้รับคำสั่งมอบหมาย

2.5.1.13 จัดอบรมหรือเผยแพร่ให้ความรู้วิธีการใช้งานอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ใหม่ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยให้กับอาจารย์และบุคลากรเพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.5.2 ภาระงานรอง

ที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำที่นอกเหนือจากภาระงานที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น ดูแล/แก้ไข ระบบการให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบสาย LAN และแบบไร้สาย WIFI และช่วยดูแล/แก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.5.3 ระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรม 5ส. เป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นระบบมีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงและรักษาสีงแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทั้งในส่วนงานด้านบริการซึ่งนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง โดยมีหัวข้อสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม 5ส. ดังนี้

- 1) สะสาง Seiri (เซริ) คือ การแยกระหว่างของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม้จำเป็นต้องใช้ จัดของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทิ้งไป
- 2) สะดวก Seiton (เซตง) คือ การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบใช้งานได้ทันที
- 3) สะอาด Seiso (เซโซ) คือ การปิดกวาดเช็ดถูสถานที่ สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 4) สุขลักษณะ Seiketsu (เซเคทซึ) คือ การรักษา และปฏิบัติ 3ส ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาดให้ตลอด
- 5) สร้างนิสัย Shitsuke (ชิทซึเคะ) คือ การรักษาและปฏิบัติ 4ส หรือสิ่งที่กำหนดไว้แล้ว อย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย

กิจกรรม Big Cleaning ผู้ศึกษาปฏิบัติการทำความสะอาดสถานที่ปฏิบัติงานประจำทุก 4 เดือน หรือตามวงรอบที่ทาง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำหนดจัดโครงการกิจกรรม Big Cleaning โดยเป็นการทำความสะอาดห้องทุกห้อง ทุกพื้นผิว และจัดข้าวของให้เข้าที่ ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มและจำนวนคนในการช่วยกันปฏิบัติงานในกิจกรรมนี้

สรุป กิจกรรมที่เราพบเห็นได้บ่อยในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย เป็นแนวคิดหลักการคุ้นเคย ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เป็นเรื่องปกติ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือสร้างความมเป็นระเบียบเรียบร้อยในองค์กรต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น กิจกรรม 5ส. กิจกรรม Big Cleaning ด้วยหลักตามแบบญี่ปุ่นเป็นเทคนิคที่ทุกคนสามารถเข้าใจแนวทางปฏิบัติได้ง่ายและใช้งบประมาณที่ต่ำ โดยผู้ทำกิจกรรมก็จะได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม จากการที่ตัวกิจกรรมต้องปฏิบัติร่วมกันเป็นกลุ่มพื้นที่ ซึ่งสมาชิกในพื้นที่จะได้ร่วมกันวางแผน และลงมือปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงานของตนเองให้เหมาะสม กลุ่มกิจกรรมนี้ยังช่วยเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำให้แก่หัวหน้าพื้นที่อีกด้วย จากการนี้ที่เห็นผลที่เป็นรูปธรรม พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น จะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดเก็บสิ่งของที่เป็นระเบียบมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสิ่งของหรือเอกสาร ซึ่งการปรับปรุงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่มองเห็นได้เป็นรูปธรรม ช่วยส่งเสริมการสร้างนิสัย และการมีวินัยในองค์กร โดยการปฏิบัติกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวัน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ก็ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเหล่านี้อยู่เป็นประจำ

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ก.พ.อ. ลงวันที่ 21 กันยายน 2553 กำหนดไว้ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

1.1 จัดเตรียมและควบคุมการใช้อุปกรณ์ประเภทเครื่องเสียง เครื่องฉาย การผลิตวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดแสดงหรือบรรยาย เพื่อให้การแสดงหรือบรรยายที่ต้องอาศัยเครื่องเสียงหรือเครื่องฉายดำเนินไปโดยความเรียบร้อย และเกิดความเหมาะสม

1.2 ช่วยแปล เขียน เรียบเรียง คำบรรยายภาพ คำบรรยายแผนภูมิ บทสرایการวิทยุ ภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ การแปลความหมายสถิติข้อมูลต่าง ๆ และการนำเสนอสถิติข้อมูลตามหลักวิชาการโสตทัศนศึกษา เพื่อเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ

1.3 จัดหา ดูแล รักษา ซ่อมแซม เครื่องเสียง เครื่องฉาย ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี ประหยัดงบประมาณของหน่วยงาน และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

3.1 ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

3.2 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

4.1 ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิชาการโสตทัศนศึกษารวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

4.2 จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานและใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ

5. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

5.1 ได้รับปริญญาตรี หรือคุณวุฒิอื่นเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้

5.2 ได้รับปริญญาตรี หรือคุณวุฒิอื่นเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้

5.3 ได้รับปริญญาตรี หรือคุณวุฒิอื่นเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้

6. ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสรรณะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสรรณะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่สภาสถาบันอุดมศึกษา กำหนด

สมชาย กิจจรรยง (2555, หน้า 71) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

- 1) รักษานับบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
- 2) รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงานของตัวเองและใกล้เคียง
- 3) มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
- 4) ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
- 5) มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีเหตุหาในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดีซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 6) มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น
- 7) มีไหวพริบ ปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น
- 8) ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมพันธ์ผลในการบริการเกิดจากทีมงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
- 9) เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
- 10) น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ

2.6 บริการสื่อทัศนูปกรณ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์

นักวิชาการสื่อทัศนศึกษาปฏิบัติการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีภารกิจให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ส่วนกลางเป็นสิ่งสำคัญ คือให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์และงานบริการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติพอสังเขป ดังนี้

2.6.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.6.1.1 ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานและประสบการณ์ด้านงานสื่อทัศนูปกรณ์แก้ไขปัญหาการใช้งานของอาจารย์ผู้สอนหรือบุคลากรที่ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเวลาหรือการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้สอน เนื่องจากมีเวลาจำกัดในการเรียนการสอนในช่วงเวลานั้น หรือการแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งที่ด้วยการใช้ทักษะแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ต้องเน้นความสามารถ ไหวพริบ และการตัดสินใจที่แน่วแน่ ส่วนปัญหาระยะยาวเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยรูปแบบ แบบแผน และแนวทางของผู้บังคับบัญชาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.6.1.2 การพัฒนาแนวทางปฏิบัติงานสื่อทัศนูปกรณ์ ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยเพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำความเห็น สรุปรายงาน เสนอแนะดำเนินการ ศึกษา ค้นคว้า หาวิธีในการแก้ไขปัญหา จัดทำเอกสารเผยแพร่คู่มือเกี่ยวกับความ

รับผิดชอบ ผิดอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมรับทราบนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.6.1.3 การจัดหาอุปกรณ์ด้านโสตทัศนูปกรณ์โดยประสานงานกับฝ่ายพัสดุในการจัดซื้อ/จ้างการเลือกสรรอุปกรณ์ช่วยในการสอนที่ทันสมัยใช้งานง่ายมีความเสถียรภาพสอดคล้อง และต้องให้ความสำคัญกับการวางระบบผู้สอนในแต่ละรายวิชาตรงตามความต้องการของอาจารย์ผู้สอนเป็นหลัก

2.6.1.4 งานตามที่ได้รับมอบหมายกรณีพิเศษ

2.6.1.5 ปฏิบัติงานตามคำสั่งของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.6.1.6 ปฏิบัติงานแทนสมาชิกในหน่วยงานที่มีภารกิจเร่งด่วนและงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6.1.7 ปฏิบัติงานตามบันทึกข้อความ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามรับผิดชอบงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์และคอมพิวเตอร์ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาการใช้อุปกรณ์ ดูแลรักษา อุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุมห้อง Co-Working Space ทั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และให้บริการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายนอกที่มาขอใช้บริการสถานที่ หรือยืม-คืนอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ ตามวัตถุประสงค์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาเสนอแนะจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย

2.6.2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในงานบริการวิชาการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ คือ 1. การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ขนาดเล็ก ความจุประมาณ 30-40 คน จำนวน 5 ห้อง รายชื่อห้องเรียน EN-202, 203, 307, 311, 312 2. การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนขนาดกลาง ความจุประมาณ 50-70คน จำนวน 13ห้อง รายชื่อห้องเรียน EN-201, 206, 303, 304, 308, 310, 313-314, 401, 404, 405, 407, 410, 415 3. การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนขนาดใหญ่ ความจุประมาณ 70-120คน จำนวน 3 ห้อง รายชื่อห้องเรียน EN-109, 113, 217 4. การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมเล็ก ความจุประมาณ 20-30 คน จำนวน 1 ห้อง รายชื่อห้องเรียน EN-213 5. การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมกลาง ความจุประมาณ 30-50 คน จำนวน 1 ห้อง รายชื่อห้องเรียน EN-204

สรุป : 1) ห้องเรียนทั้งหมดจำนวน 21 ห้อง

2) ห้องประชุมมีระบบสื่อทางไกลทั้งหมดจำนวน 2 ห้อง

กรอบภาระงานนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยเรื่องภาระงานประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยกตัวอย่างหน้าที่ความรับผิดชอบงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์และโสตทัศนวัสดุ ดูแลรักษา อุปกรณ์ภายในห้องเรียนและสื่อโสตทัศนูปกรณ์ทั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้คำปรึกษา แนะนำ การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์หรือการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ

2.6.3 วิธีการปฏิบัติงาน

กระบวนการหรือลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดไว้มาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.6.3.1 ด้านการปฏิบัติการ

1) ควบคุมการใช้อุปกรณ์ประเภทเครื่องฉาย เครื่องเสียง อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดแสดงหรือบรรยาย เพื่อให้การแสดงหรือบรรยายที่ต้องอาศัยเครื่องฉายและเครื่องเสียงดำเนินไปโดยความเรียบร้อย และเกิดความเหมาะสม

2) ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ แพลต เขียน เรียบเรียง คำบรรยายภาพ เพื่อเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานโสตทัศนูปกรณ์

3) ควบคุมการจัดหา ดูแล รักษา ซ่อมแซม เครื่องฉาย เครื่องเสียง ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ดี ประหยัดงบประมาณของหน่วยงานและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้านวิชาการโสตทัศนศึกษา เพื่อพัฒนางานวิชาการ และพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานวิชาการโสตทัศนศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณา และตัดสินใจ พร้อมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.6.3.2 ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.6.3.3 ด้านการประสานงาน

1) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

2) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6.3.4 ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ ด้านวิชาการโสตทัศนศึกษาแก่ผู้บังคับบัญชา อาจารย์ นิสิต ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้านวิชาการโสตทัศนศึกษาที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

2.6.4 ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

ผู้เขียนได้รวบรวมข้อควรระวังและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.6.4.1 ข้อควรระวังในการใช้งานโปรเจคเตอร์ (Projector)

การปิดเครื่องโปรเจคเตอร์ (Projector) ควรกดปุ่ม ON บนรีโมท ห้ามดึงคีย์การ์ด หรือ ปิดที่สวิตช์ Breaker ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในห้องปิดทันที เพื่อเป็นการช่วยยืดอายุการใช้งานหลอดภาพและควรรอจนกว่าไฟสถานะสีแดงบนเครื่องโปรเจคเตอร์ (Projector) หยุดกระพริบ แสดงว่าการระบายความร้อนภายในเครื่องเสร็จสมบูรณ์ จึงดัน Breaker ลงอยู่ในสถานะ OFF ดึงคีย์การ์ดออกเป็นการตัดกระแสไฟฟ้าภายในห้องทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์

2.6.4.2 ข้อควรระวังในการใช้งานไมโครโฟน (Microphone)

1) ห้ามทำไมโครโฟนตกหล่นกระแทกลงพื้น เพราะเป็นสาเหตุที่ทำให้ขดลวดภายในขาดชำรุดได้ จึงควรระมัดระวังเมื่อวางบนโต๊ะที่ไม่มีขาจับไมโครโฟน

2) การให้บริการไมโครโฟนไร้สายเจ้าหน้าที่ควรกดเปิดการทำงานให้พร้อมใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งานอาจจะไม่มีความคุ้นเคยหรือทราบวิธีการเปิดใช้งาน

2.6.4.3 ข้อควรระวังในการใช้งานโทรทัศน์ (Smart TV)

การปิดเครื่องโทรทัศน์ (Smart TV) ควรกดปุ่ม ON บนรีโมท ห้ามดึงคีย์การ์ดหรือ ปิดที่สวิตช์ Breaker ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในห้องปิดทันที เพื่อเป็นการช่วยยืดอายุการใช้งานจอภาพและเมนบอร์ด เมื่อหน้าจอปิดดำสนิทจึงดัน Breaker ลงอยู่ในสถานะ OFF ดึงคีย์การ์ดออกเป็นการตัดกระแสไฟฟ้าภายในห้องทั้งหมดเสร็จสมบูรณ์

2.7 การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นการติดต่อสื่อสารจากองค์การไปสู่สาธารณชน รวมถึงรับฟังความคิดเห็นและปราชญ์ติจากสาธารณชนที่มีต่อการ โดยมิวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ภาพลักษณ์ ความรู้ และแก้ไขข้อผิดพลาดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตลอดจนค้นหาและกำจัดแหล่งเข้าใจผิด ช่วยลดปัญหา เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงาน ผู้ศึกษาได้อยู่ภายในโครงสร้างองค์การส่วนงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการวิชาการ ครอบคลุมการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น การสนทนา การประชุม การสัมมนา สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อภาพและเสียงผ่านโทรทัศน์ประชาสัมพันธ์ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ แอปพลิเคชัน Line ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์สร้างกลุ่มการใช้งานขึ้น ระบบรับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ EDS ใช้งานเฉพาะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การทำงานประชาสัมพันธ์ของงานโสตทัศนูปกรณ์มีหน้าที่วางแผน และดำเนินการประชาสัมพันธ์ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวสารประชาสัมพันธ์ บทความ ภาพถ่าย วิดีโอ รวมถึงการเผยแพร่กิจกรรมพิเศษ เพื่อสังคมต่าง ๆ

2.7.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของการประชาสัมพันธ์

1) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก

2) ศึกษานโยบายเป้าหมายและพันธกิจของหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนและดำเนินงาน

3) จัดทำสื่อที่เหมาะสมประกอบข้อมูลที่ถูกต้อง และน่าสนใจเพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับการประชาสัมพันธ์

4) ประชาสัมพันธ์ให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยใบปลิวติดบอร์ด หรือผ่านแอปพลิเคชัน Line ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์สร้างกลุ่มการใช้งานขึ้น ระบบรับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ EDS ใช้งานเฉพาะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นต้น

5) จัดเก็บข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมา

6) พิจารณา ประเมินผลการทำงาน และรายงานผลสรุปข้อมูลให้กับผู้บังคับบัญชาบริหารงานลักษณะ สุทธิวัฒน์พันธ์ (2545) ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์กรด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย การประชาสัมพันธ์ จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยสนับสนุน

บอร์เนย์ (Bernay, 1952 อ้างถึงใน พลอยชนก ทองอยู่, 2558, หน้า 17) ได้แสดงความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์มีความหมายในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ 3 ประการคือ

1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจในข่าวสารและนโยบายขององค์กร
2) การโน้มน้าวใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเห็นคล้อยตามกับวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานขององค์กร

3) การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มประชากรว่าต้องการอะไร มีทัศนคติอย่างไรต่อองค์กร และการประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ มักจะใช้สื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นตัวกลางในการนำข่าวสารส่งออกไปยังผู้รับสารเป้าหมายโดยประเภทของสื่อที่ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์สามารถแบ่งออกได้ตาม 5 หลักเกณฑ์ (ธีรนาถา ธัญธรชัยตรีจิต, 2557, น.16) ดังต่อไปนี้

- 1) แบ่งตามวิวัฒนาการ ได้แก่ สื่อประเพณี สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ
- 2) แบ่งตามบทบาทหน้าที่ทางสังคม ได้แก่ สื่อข่าวสาร สื่อการศึกษา สื่อบันเทิง
- 3) แบ่งตามประเภทที่ใช้ในการรับสาร ได้แก่ สื่อสด สื่อทัศน์ สื่อสดทัศน์
- 4) แบ่งตามบทบาทหน้าที่ทางเทคนิค ได้แก่ สื่อถ่ายทอดสาร สื่อบันทึกสาร
- 5) แบ่งตามเครื่องนำรหัสสาร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อบันเทิงเสียงหรือภาพ

รัตนวดี ศิริทองถาวร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ ให้คำจำกัดความไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อเผยแพร่ข่าวสาร นโยบายของหน่วยงานไปยังประชาชนทั้งหลายที่มีส่วนสัมพันธ์ ขณะเดียวกันก็เป็นแนวทางตรวจสอบความคิดเห็น ความรู้และความต้องการของประชาชนให้หน่วยงานหรือองค์กรทราบ เพื่อสร้างความสนับสนุนอย่างแท้จริงให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

เสรี วงษ์มณฑา (2546) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้น ทั้งหลายทั้งปวง ที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่

เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี เป็นกระบวนการสื่อสารที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายหรือสาธารณชน โดยการประชาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร ผ่านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือกิจกรรมที่ช่วยให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการยอมรับและไว้วางใจในองค์กร องค์ประกอบสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- 1) การสื่อสารสองทาง การรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายและการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง
- 2) ความจริงใจและความโปร่งใส การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อสร้างความไว้วางใจ
- 3) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การดำเนินกิจกรรมที่ช่วยสร้างการยอมรับและภาพลักษณ์เชิงบวกในระยะยาว

สรุปการประชาสัมพันธ์งานบริการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ก็เพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้กับคณาจารย์ บุคลากร นิสิต ได้รับรู้ความจริง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผ่านการสนทนา การประชุม การสัมมนา สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อภาพและเสียงผ่านโทรศัพท์ประชาสัมพันธ์ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ แอปพลิเคชัน Line ที่ทางคณะวิศวกรรมศาสตร์สร้างกลุ่มการใช้งานขึ้น ระบบรับส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ EDS ใช้งานเฉพาะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ก่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ที่ได้รับการบริการ โดยผู้ให้บริการได้ตระหนักในภาระหน้าที่และความถูกต้องบริการแก่สังคมได้ถูกต้องเหมาะสมตามความมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามความต้องการ ตลอดจนอยู่ในจริยธรรม คุณธรรม กฎหมาย ประเพณี ฯลฯ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนชาติ ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษาพบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

เผ่าภิญโญ นิมพะเนาว์ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังต่อบริการแนะแนวของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ ใช้กลุ่มตัวอย่างอาจารย์ประจำสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2541 จำนวน 324 คน พบว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่มีระดับความหวังมากต่อการแนะแนวทั่วไปและความคาดหวังของคณาจารย์ต่อบริการแนะแนวในด้านต่าง ๆ พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ มีบริการสำรวจและรวบรวมข้อมูล ร้อยละ 42.2 บริการสนเทศ ร้อยละ 37.58 บริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 43.57 และผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง พบว่าคณาจารย์แต่ละคณะวิชา

ความคาดหวังที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเรื่องของการแนะนำโดยทั่วไป บริการสำรวจแลรวบรวมข้อมูล และบริการติดตามและประเมินผล

การดี เทพคายน์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาและคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ และประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาจำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่ากลางกรณีประชากรสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test) ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ระดับมากที่สุด 2 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและการรู้จักและเข้าใจนักศึกษา และอยู่ในระดับมาก 3 ด้านคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อนักศึกษาและการให้ความเชื่อมั่นนักศึกษา ขณะที่ระดับความรู้ในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากแต่เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่มีความแตกต่างกัน ขณะที่ด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงถือได้ว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการสำหรับการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการพบว่าอยู่ในระดับไม่พึงพอใจในทุกด้าน

ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 4. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 5. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 6. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน

สุดารัตน์ จันท์พุด (2558) ที่เกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบประเด็นสำคัญดังนี้

1) ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษาคาดหวังการบริการที่มีคุณภาพสูงจากสถาบัน

2) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งบ่งชี้ว่าโดยรวมแล้วนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

3) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความแตกต่างกันตาม ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขต คณะวิชา อาชีพ และรายได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษามีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้

จากการศึกษานี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์ได้ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบว่ามีช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับหรือไม่ และจะสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการได้

สรุปได้ว่า ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็น กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการกำหนดงานให้บริการที่ต้องการศึกษาและวัดผล เพื่อนำมารวบรวมข้อมูลผ่าน แบบสำรวจ ที่ออกแบบขึ้น เพื่อวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการนั้น ๆ หลังจากนั้น ได้มีการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนที่จะนำไปใช้ในการ ประมวลผล เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ในขั้นตอนถัดไป การดำเนินการดังกล่าวช่วยให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ได้รับจะมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีการวิเคราะห์

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 กลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
- 3.6 ขั้นตอนการศึกษา

ทำการศึกษาโดยใช้แบบการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองบนกระดาษ ประจำปี 2568 เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของคณาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเองบนกระดาษเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล

จุดเด่นของการศึกษา

- 1) ใช้กระบวนการเก็บข้อมูลที่เน้นการเข้าถึงโดยตรงจากคณาจารย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงความคาดหวังและความพึงพอใจได้อย่างชัดเจน
- 2) มุ่งศึกษาในบริบทเฉพาะของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรการศึกษา คือ อาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2567 จำนวน 65 คน จาก 10 หลักสูตรปริญญาตรี ได้แก่ สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมการผลิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมชีวภาพและอาหาร สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม สาขาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิศวกรรมรถไฟความเร็วสูง สาขาวิศวกรรมยานยนต์ไฟฟ้า สาขาวิศวกรรมปฏิบัติ (ต่อเนื่อง) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาไม่ได้กำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างทางสถิติทั้งนี้ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้ครบทุกคน เพื่อให้ได้ผู้ปฏิบัติงานกรอกแบบสอบถามให้มากที่สุด ซึ่งได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.38 จากประชากรทั้งหมด 65 คน ดังตารางที่แสดงในหัวข้อ 3.5

3.2 เครื่องมือในการศึกษา

ในการรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยจะแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) เป็นคำถามที่ผู้ศึกษามีแนวคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม
- 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม
- 5) ด้านประชาสัมพันธ์

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดค่า คะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน

- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ ผู้ศึกษาถือว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลในช่วงใด ก็แสดงว่าการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับนั้นทั้งที่ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Best (1970) มีรายละเอียดดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายความว่า มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความ

ต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- 1) ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก
- 2) ด้านความประสงค์ให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์
- 3) ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนการสอน
- 4) ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการเรียนการสอน

3.3 การรวบรวมข้อมูล

ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการเดินแจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์ทุกหลักสูตรปริญญาตรี ภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และรวบรวมส่งคืน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งสิ้น 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.38 จากประชากรทั้งหมด 65 คน ดังตารางที่ 3.3.1

ตารางที่ 3.3.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืน จำแนกตามหลักสูตรปริญญาตรีและประเภทของผู้ปฏิบัติงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| หลักสูตร | ข้าราชการ (ร้อยละ) | พนักงาน มหาวิทยาลัยประจำ (ร้อยละ) | ลูกจ้าง ชั่วคราว (ร้อยละ) | รวม (ร้อยละ) |
|---------------------------------|-----------------------|---|---------------------------------|-----------------|
| สาขาวิศวกรรมโยธา | 1.61 | 24.19 | 1.61 | 27.41 |
| สาขาวิศวกรรมการผลิต | 1.61 | 6.45 | 1.61 | 9.67 |
| สาขาวิศวกรรมเครื่องกล | - | 17.74 | 1.61 | 19.35 |
| สาขาวิศวกรรมชีวภาพและอาหาร | - | 6.45 | - | 6.45 |
| สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | - | 8.06 | - | 8.06 |
| สาขาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์ | 1.61 | 6.45 | - | 8.06 |
| สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า | - | 11.29 | 1.61 | 12.9 |
| สาขาวิศวกรรมรถไฟฟ้าความเร็วสูง | - | 1.61 | 1.61 | 3.22 |
| สาขาวิศวกรรมยานยนต์ไฟฟ้า | - | 1.61 | 1.61 | 3.22 |
| สาขาวิศวกรรมปฏิบัติ (ต่อเนื่อง) | - | 1.61 | - | 1.61 |

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลรวบรวม ดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2568 – 28 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 65 ชุด ซึ่งได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.38 จากประชากรทั้งหมด 65 คน ดังตารางที่แสดงในหัวข้อ 3.5.1

- 2) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
- 3) นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากโปรแกรม Excel
- 4) ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติ ดังนี้

- 1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรือ, 2552, หน้า 79)
- 2) การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 106)

3.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (\bar{X})
- 3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา Content Analysis จากโปรแกรม Excel การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบ ความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนี้

| | |
|-----------------|------------------|
| ระดับมากที่สุด | กำหนดให้ 5 คะแนน |
| ระดับมาก | กำหนดให้ 4 คะแนน |
| ระดับปานกลาง | กำหนดให้ 3 คะแนน |
| ระดับน้อย | กำหนดให้ 2 คะแนน |
| ระดับน้อยที่สุด | กำหนดให้ 1 คะแนน |

- 2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 103)

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความได้ว่า | มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความได้ว่า | มีความพึงพอใจระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความได้ว่า | มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความได้ว่า | มีความพึงพอใจระดับน้อย |

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 4) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

3.6 ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เริ่มต้นจากการรับมอบหมายงานและนโยบายจากผู้บังคับบัญชา โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อประโยชน์สูงสุดของหน่วยงาน ต่อมาการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น งานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลบนสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อทำความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางการออกแบบแบบสอบถาม

หลังจากนั้นได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อออกแบบแบบสอบถามในรูปแบบตอบด้วยตนเองบนกระดาษ โดยเนื้อหาในแบบสอบถามครอบคลุมข้อมูลพื้นฐาน ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ จากนั้นจึงจัดส่งแบบสอบถามให้คณาจารย์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผ่านการนำส่งถึงมือโดยตรง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลมาสรุป วิเคราะห์ และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยเน้นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ รวมถึงการรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ

สุดท้าย ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ทั้งหมดจะถูกจัดทำเป็นรายงานและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป มีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

3.6.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

- 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ
- 4) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

3.6.2 การออกแบบการวิเคราะห์

3.3.2.1 ใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Survey Research)

3.3.2.2 พัฒนาแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเองบนกระดาษที่ครอบคลุมข้อมูลในประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไปของคณาจารย์
- 2) ความคาดหวังของคณาจารย์ต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.6.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร: คณาจารย์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2) กลุ่มตัวอย่าง: คณาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) หรือสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่หลากหลาย

3.6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) แจกแบบสอบถามแบบกระดาษให้แก่คณาจารย์ในช่วงเวลาที่กำหนด
- 2) ให้คณาจารย์ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ
- 3) ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลา 1-2 เดือน

3.6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล
- 2) ใช้ สถิติเชิงเปรียบเทียบ (Inferential Statistics) เช่น การทดสอบค่าที (t-test) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ
- 3) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

3.6.6 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

- 1) สรุปผลการวิจัยจากข้อมูลที่รวบรวม
- 2) นำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์

3.6.7 การรายงานผลการวิจัย

- 1) จัดทำรายงานผลการวิจัยในรูปแบบเอกสาร พร้อมบทสรุป ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนา
- 2) นำเสนอผลการวิจัยต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณานำผลไปใช้ในการปรับปรุงบริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 3 ผู้ศึกษาได้นำเสนอหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2568 เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

4.1 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ รวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 65 คน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยายนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลของ คณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 65 คน ตามหลักสูตรปริญญาตรี 10 สาขา

ตารางที่ 4.2.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคลของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ที่ | จำแนกตามหลักสูตร | เพศ | | ระดับการศึกษา | | รวม | |
|--------|-------------------------------------|-------|-------|---------------|-----------|-------|--------|
| | | ชาย | หญิง | ปริญญาโท | ปริญญาเอก | จำนวน | ร้อยละ |
| 1 | สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา | 16 | 1 | 2 | 15 | 17 | 27.42 |
| 2 | สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต | 4 | 2 | 1 | 5 | 6 | 9.68 |
| 3 | สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล | 11 | 1 | - | 12 | 12 | 19.35 |
| 4 | สาขาวิชาวิศวกรรมชีวภาพและอาหาร | 2 | 2 | - | 4 | 4 | 6.45 |
| 5 | สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 8.06 |
| 6 | สาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์ | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 8.06 |
| 7 | สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า | 6 | 2 | 1 | 7 | 8 | 12.90 |
| 8 | สาขาวิชาวิศวกรรมรถไฟฟ้าความเร็วสูง | 2 | - | 1 | 1 | 2 | 3.23 |
| 9 | สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์ไฟฟ้า | 2 | - | - | 2 | 2 | 3.23 |
| 10 | สาขาวิชาวิศวกรรมปฏิบัติ (ต่อเนื่อง) | 1 | - | - | 1 | 1 | 1.61 |
| รวม | | 51 | 11 | 7 | 55 | 62 | 99.99 |
| ร้อยละ | | 82.26 | 17.74 | 11.29 | 88.71 | 100 | |

จากตารางที่ 4.2.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 สาขาวิชาวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 สาขาวิชาวิศวกรรมชีวภาพและอาหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 สาขาวิชาวิศวกรรมรถไฟฟ้าความเร็วสูง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 สาขาวิชาวิศวกรรมยานยนต์ไฟฟ้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 สาขาวิชาวิศวกรรมปฏิบัติ (ต่อเนื่อง) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

เพศของผู้ตอบของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 82.26 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 88.71 รองลงมาเป็นอาจารย์ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแยกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.2.2 – 4.2.7

ตารางที่ 4.2.2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ
 โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตาม
 รายด้าน

| ด้านการประเมินความคาดหวัง และพึงพอใจต่อการให้บริการ | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 1) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ | 3.83 | 0.73 | มาก | 3.82 | 0.77 | มาก |
| 2) ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ | 3.79 | 0.75 | มาก | 4.05 | 0.68 | มาก |
| 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | 3.90 | 0.72 | มาก | 4.22 | 0.65 | มาก |
| 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.83 | 0.75 | มาก | 3.74 | 0.81 | มาก |
| 5) ด้านประชาสัมพันธ์ | 3.67 | 0.83 | มาก | 3.66 | 0.82 | มาก |
| รวม | 3.80 | 0.76 | มาก | 3.90 | 0.75 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ
 โสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบ
 แบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.76)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ด้านบุคลากรผู้
 ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.73) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$
 3.83 , S.D. = 0.75) ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.75)
 ด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่
 มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความ
 พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.75)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้
 ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.68) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$,
 S.D. = 0.77) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.81) ด้าน
 ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม

| ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ ภายในห้องเรียน ห้องประชุม | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 1.1 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ | 3.84 | 0.73 | มาก | 3.84 | 0.73 | มาก |
| 1.2 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับ ความต้องการ | 3.85 | 0.72 | มาก | 3.98 | 0.71 | มาก |
| 1.3 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย | 3.77 | 0.76 | มาก | 3.74 | 0.87 | มาก |
| 1.4 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพใน การให้บริการ | 3.77 | 0.73 | มาก | 3.76 | 0.80 | มาก |
| 1.5 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อม ให้บริการ | 3.89 | 0.73 | มาก | 3.79 | 0.73 | มาก |
| รวม | 3.83 | 0.73 | มาก | 3.82 | 0.77 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังตามรายชื่อของด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.73)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.72) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.73) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.73) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจตามรายชื่อของด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.77)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.73) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.73) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.80) ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 2.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 3.71 | 0.76 | มาก | 3.95 | 0.73 | มาก |
| 2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และ รวดเร็ว | 3.79 | 0.75 | มาก | 4.08 | 0.66 | มาก |
| 2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการ ผ่านระบบ e-Service | 3.82 | 0.74 | มาก | 4.05 | 0.71 | มาก |
| 2.4 ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการ ติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ | 3.81 | 0.81 | มาก | 4.05 | 0.69 | มาก |
| 2.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.81 | 0.72 | มาก | 4.10 | 0.62 | มาก |
| รวม | 3.79 | 0.75 | มาก | 4.05 | 0.68 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.75)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการผ่านระบบ e-Service อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.72) ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.81) การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.75) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.68)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.66) ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.69) ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการผ่านระบบ e-Service อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.71) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 3.1 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ | 3.87 | 0.78 | มาก | 4.21 | 0.60 | มาก |
| 3.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | 3.90 | 0.72 | มาก | 4.19 | 0.62 | มาก |
| 3.3 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 3.90 | 0.69 | มาก | 4.24 | 0.69 | มาก |
| 3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม | 3.92 | 0.68 | มาก | 4.26 | 0.70 | มาก |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 3.89 | 0.70 | มาก | 4.21 | 0.63 | มาก |
| รวม | 3.90 | 0.72 | มาก | 4.22 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังตามรายชื่อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.72)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.69) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.72) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.70) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจตามรายชื่อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.65)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.69) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.63) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 4.1 จำนวนที่นั่งเพียงพอ และพร้อมให้บริการ | 3.82 | 0.76 | มาก | 3.82 | 0.74 | มาก |
| 4.2 กระดานไวท์บอร์ดมีสภาพดีพร้อมให้บริการ | 3.79 | 0.77 | มาก | 3.65 | 0.81 | มาก |
| 4.3 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม | 3.82 | 0.74 | มาก | 3.76 | 0.74 | มาก |
| 4.4 บริการ WiFi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | 3.87 | 0.76 | มาก | 3.73 | 1.01 | มาก |
| 4.5 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน | 3.82 | 0.74 | มาก | 3.74 | 0.75 | มาก |
| รวม | 3.83 | 0.75 | มาก | 3.74 | 0.81 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.75)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง บริการ WiFi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.74) สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.74) จำนวนที่นั่งเพียงพอ และพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.76) กระดานไวท์บอร์ดมีสภาพดีพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.81)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ จำนวนที่นั่งเพียงพอ และพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.74) สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.75) บริการ WiFi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 1.01) กระดานไวท์บอร์ดมีสภาพดีพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามรายชื่อของด้านประชาสัมพันธ์

| ด้านประชาสัมพันธ์ | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|------|-------|-------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D. | ระดับ | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| 5.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการใหม่ ๆ ทั่วถึง | 3.66 | 0.85 | มาก | 3.55 | 0.88 | มาก |
| 5.2 มีการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน | 3.68 | 0.83 | มาก | 3.66 | 0.81 | มาก |
| 5.3 งานโสตทัศนูปกรณ์มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย | 3.65 | 0.87 | มาก | 3.58 | 0.80 | มาก |
| 5.4 คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์สมาร์ททีวี บริเวณหน้าคณะฯ | 3.69 | 0.78 | มาก | 3.81 | 0.79 | มาก |
| 5.5 คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายไฟวิ่ง LED บริเวณหน้าคณะฯ | 3.69 | 0.82 | มาก | 3.69 | 0.80 | มาก |
| รวม | 3.67 | 0.83 | มาก | 3.66 | 0.82 | มาก |

จากตารางที่ 4.2.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังตามรายชื่อของด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.83)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์สมาร์ททีวี บริเวณหน้าคณะฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายไฟวิ่ง LED บริเวณหน้าคณะฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.82) มีการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.83) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการใหม่ ๆ ทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.85) งานโสตทัศนูปกรณ์มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ในส่วนผลการวิเคราะห์ของความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจตามรายชื่อของด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.82)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์สมาร์ททีวี บริเวณหน้าคณะฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายไฟวิ่ง LED บริเวณหน้าคณะฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.80) มีการประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D. = 0.81) งานโสตทัศนูปกรณ์มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.80) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการใหม่ ๆ ทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

4.3 สรุปข้อเสนอแนะของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม จึงได้แนะนำว่าหากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรจัดทำคู่มือการใช้อุปกรณ์ห้อง Smart Class Room เครื่องโปรเจคเตอร์ควรมีระดับความคมชัดและขนาดของฉากรับฉายภาพให้มีความเหมาะสมกับขนาดของห้อง เพิ่มจำนวน กระดานไวท์บอร์ด คอมพิวเตอร์ใช้สอนไม่ได้ไม่สมบูรณ์ อยากให้ทุกห้องเรียนมีอุปกรณ์แบบเดียวกันเพื่อความสะดวกในการใช้งาน อยากให้ห้องปฏิบัติการมีเครื่องเสียงและโปรเจคเตอร์สำหรับการเรียน การสอน อยากให้มีไม้ค้อยทุกห้อง คอมพิวเตอร์บางห้องเรียนประมวลผลค่อนข้างช้า ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากอยากให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ที่ห้องตลอดเวลา

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บริการได้รวดเร็ว และให้คำแนะนำได้ดี ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ ตอบรับการให้บริการงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ มีความเต็มใจ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม ห้องเรียนยังไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิต อยากได้เก้าอี้ให้นิสิตขนาดใหญ่เพื่อนั่งสบายในการเรียน การสอบ บางห้องเรียนมีแสงสว่างไม่เพียงพอ เครื่องปรับอากาศในห้องเรียนเสียงดังและเสียบ่อย ห้องปฏิบัติการยังใช้กระดานไวท์บอร์ดเก่าที่ชำรุดอยากให้เปลี่ยนกระดานไวท์บอร์ดใหม่ เพิ่มจำนวนกระดานไวท์บอร์ด แสงสว่างในห้องเรียนคือแย่มากควบคุมไม่ได้โดยเฉพาะแสงที่มาจากหน้าต่าง ไม่มีม่านกันส่งผลให้นิสิตมองภาพแสดงผลโปรเจคเตอร์ไม่ชัด สิ่งแวดล้อมในห้องเรียนมีความชื้นมากก่อให้เกิดเชื้อราและกลิ่นอับ WiFi มีปัญหาการเข้าใช้งานในบางครั้ง แสงสว่างและความสะอาดของห้องเรียนควรดีกว่านี้ (ในบางห้อง) ผ้าม่านชำรุดแสงแดดแยงตานิสิต จอห้องผ่านระบบ จอห้องผ่าน Call Center แจ้งขัดข้องสายด่วน หลอดไฟแสงสว่างต่อเป็นแบบขนานทำให้ปิดเฉพาะดวงที่ต้องการปิดไม่ได้ ห้องเรียนดูค่อนข้างเก่า อยากให้มีเก้าอี้สำหรับอาจารย์ที่นั่งสบาย ๆ (ในห้องเรียน)

5) ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง เพิ่มช่องทางผ่าน Line Application เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงแก่อาจารย์และนิสิตมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลงานเชิงวิเคราะห์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และหาแนวทางในการเพิ่มความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2568 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้จากการใช้แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการ และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา Content Analysis จากโปรแกรม Excel ซึ่งสรุปการศึกษาใน 5 ด้าน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

สรุปผลการดำเนินงานการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567

ผลการศึกษา

1) ระดับความคาดหวัง : คณาจารย์มีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ โดยเฉพาะด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ ความพร้อมในการให้บริการ และการสนับสนุนทางเทคนิคที่รวดเร็ว

2) ระดับความพึงพอใจ : พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกในการขอรับบริการ ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ : การวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และสาขาวิชา) พบว่ามีความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในบางกลุ่มตัวอย่าง

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:

- เพิ่มการบำรุงรักษาและปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย
- จัดให้มีช่องทางการแจ้งปัญหาที่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- พัฒนาระบบการฝึกอบรมหรือแนวทางช่วยเหลือคณาจารย์ในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อสนับสนุนการใช้งานอุปกรณ์ในช่วงเวลาสำคัญ

ข้อสรุป

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคณาจารย์มีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ และถึงแม้ระดับความพึงพอใจจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้การให้บริการมี

ประสิทธิภาพสูงขึ้น การนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้จะช่วยให้การให้บริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้อย่างเหมาะสม

5.2 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 62 คน เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 82.26 เป็นสถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคามมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 85.48 เป็นระดับการศึกษาปริญญาเอกมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 88.71 เป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมโยธามากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42

5.2.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย สรุปผลการศึกษา 3 อันดับแรก จาก 5 ด้าน พบว่าแบบสำรวจมีความคาดหวัง

1) ความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก

2) ความคาดหวังด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุดคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก

3) ความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุดคือ บริการ WiFi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

4) ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก

5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุดคือ

ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

6) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุดคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าคณาจารย์มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของคณะฯ โดยส่วนใหญ่ได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนและห้องประชุม โดยเน้นความสำคัญของการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง การจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการ การมีจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอ รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและความพร้อมสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า คณาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญสูง อันส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนให้สูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ คณาจารย์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และสาขาวิชาที่มีจำนวนคณาจารย์มากที่สุดคือ สาขาวิศวกรรมโยธา ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวได้จากแบบสำรวจที่ได้รับความร่วมมือจากคณาจารย์ที่ส่งกลับให้ข้อมูลในครั้งนี้

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผล เป็นรายด้าน โดยเรียงอันดับจากมากที่สุด ได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ความสอดคล้องกัน คือ จากผลการวิเคราะห์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์มีความสอดคล้องกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของบุคลากรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคณาจารย์ได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะในการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

ความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจนี้สะท้อนถึงคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่คณาจารย์คาดหวังไว้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ระบบการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ หรือแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ควรมีการติดตามและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรักษาระดับความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนการสอนได้ดียิ่งขึ้น

2) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนและห้องประชุม มีระดับความคาดหวังมาเป็นอันดับที่ 2 แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ให้ความสำคัญกับความพร้อมและ

ประสิทธิภาพของอุปกรณ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนการสอนและการประชุม

ขณะเดียวกัน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาเป็นอันดับที่ 2 ซึ่งสะท้อนว่าคณาจารย์มีประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ และมองว่ากระบวนการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ

เมื่อเปรียบเทียบกัน พบว่าคณาจารย์มีความคาดหวังสูงต่อทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งอาจหมายถึงความต้องการอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานเสมอ ขณะที่ความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี แสดงให้เห็นว่าการจัดการและสนับสนุนด้านโสตทัศนูปกรณ์เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาอุปกรณ์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับระดับความคาดหวังของคณาจารย์มากยิ่งขึ้น

3) จากการวิเคราะห์พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนและห้องประชุม มีระดับความคาดหวังมาเป็นอันดับที่ 3 แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ให้ความสำคัญกับความสะอาดสบายของสถานที่ เช่น ขนาดห้องเรียน ความสะอาด ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง และการจัดวางอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการประชุมให้มีประสิทธิภาพ

ขณะเดียวกัน ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนและห้องประชุม มีระดับความพึงพอใจมาเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งสะท้อนว่าคณาจารย์มีมุมมองเชิงบวกต่ออุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีอยู่ แต่ยังมีบางประเด็นที่ต้องการการพัฒนาเพิ่มเติม เช่น ความทันสมัย ความพร้อมใช้งาน หรือการดูแลรักษาอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง

เมื่อเปรียบเทียบกัน จะเห็นได้ว่าคณาจารย์มีความคาดหวังสูงในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร ขณะที่ระดับความพึงพอใจในด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์อยู่ในลำดับเดียวกัน ซึ่งอาจหมายความว่า การให้บริการด้านอุปกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้ดีในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ควรมีการปรับปรุงทั้งด้านสถานที่และอุปกรณ์ควบคู่กันไป เพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นและรองรับความต้องการของคณาจารย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังมาเป็นอันดับที่ 4 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ให้ความสำคัญกับความชัดเจนและความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่คณาจารย์คาดหวังสูงสุด อาจเป็นเพราะระบบที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานได้ในระดับที่เหมาะสมแล้ว

ขณะเดียวกัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนและห้องประชุม มีระดับความพึงพอใจมาเป็นอันดับที่ 4 แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับที่ปานกลาง หรืออาจยังมีส่วนที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เช่น การจัดการพื้นที่ความสะอาด หรือการดูแลรักษาอุปกรณ์สนับสนุนภายในห้องเรียนและห้องประชุม

เมื่อเปรียบเทียบกัน พบว่าคณาจารย์มีความคาดหวังต่อกระบวนการให้บริการในระดับที่ไม่สูงมากนัก ซึ่งอาจบ่งบอกว่าการดำเนินงานด้านการให้บริการอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ขณะที่ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในลำดับเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าทั้งสองปัจจัยมีความสำคัญในระดับรอง แต่ยังคงเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะอาดสบายในการใช้งานต่อไป

5) จากผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่สอดคล้องกันมาเป็นอันดับที่ 5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์น้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ และระดับความพึงพอใจก็อยู่ในลำดับเดียวกัน หมายความว่าระบบการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้ในระดับที่เพียงพอ แม้ว่าอาจมีช่องว่างในการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์และสถานที่ ได้รับความคาดหวังสูงกว่า เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการเรียนการสอนและการประชุม ขณะที่กระบวนการให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญรองลงมา ส่วน การประชาสัมพันธ์ มีความคาดหวังต่ำที่สุด สะท้อนว่าคณาจารย์อาจไม่ได้มองว่าเป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์มากนัก

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการประชาสัมพันธ์จะอยู่ในลำดับสุดท้าย แต่ยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้คณาจารย์สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงง่าย ชัดเจน และทันสมัย อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.3.1 แสดงผลสรุประดับความคาดหวังของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามลำดับ

| ลำดับที่ | ความคาดหวังด้าน (ก่อนรับบริการ) | ระดับ |
|----------|---|-------|
| 1 | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | มาก |
| 2 | ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม | มาก |
| 3 | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม | มาก |
| 4 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | มาก |
| 5 | ด้านการประชาสัมพันธ์ | มาก |
| รวม | | มาก |

จากตารางที่ 5.3.1 แสดงให้เห็นว่าคณาจารย์ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการได้รับการโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่าการให้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณาจารย์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนและห้องประชุม

คณาจารย์เสนอแนะให้ เครื่องโปรเจคเตอร์มีระดับความคมชัดที่เหมาะสม และ ขนาดของฉากสำหรับฉายภาพให้สัมพันธ์กับขนาดของห้องเรียนและห้องประชุม เพื่อให้ผู้เรียนสามารถมองเห็นภาพและตัวอักษรได้อย่างชัดเจน ลดปัญหาการมองเห็นไม่ถนัด โดยเฉพาะในห้องที่มีขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ควรมีการบำรุงรักษาและตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการใช้งานอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนและห้องประชุม

มีข้อเสนอแนะว่า จำนวนนิสิตที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ห้องเรียนไม่เพียงพอ ทำให้นิสิตต้องนั่งอย่างแออัดและไม่สะดวกต่อการเรียนการสอน ดังนั้น คณะอาจารย์จึงแนะนำให้ เพิ่มจำนวนและปรับปรุงขนาดของเก้าอี้ให้เหมาะสม เพื่อให้นิสิตนั่งเรียนและสอบได้อย่างสะดวกมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบปัญหา แสงสว่างไม่เพียงพอในบางห้องเรียน ซึ่งส่งผลกระทบต่ออารมณ์และการจดบันทึกของนิสิต รวมถึงปัญหาเครื่องปรับอากาศที่มีเสียงดังและเสียบ่อย ทำให้เกิดเสียงรบกวนระหว่างเรียนและสร้างความไม่สบายให้แก่ผู้ใช้งาน ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและเครื่องปรับอากาศเป็นระยะ เพื่อให้ห้องเรียนมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนมากขึ้น

3) ด้านการประชาสัมพันธ์

คณะอาจารย์เสนอแนะให้ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน Line Application เนื่องจากเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและได้รับความนิยมในกลุ่มคณะอาจารย์และนิสิต ทำให้สามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ยังแนะนำให้ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนผ่านอีเมล เว็บไซต์ของคณะ หรือประกาศผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในอาคารเรียน เพื่อให้ทั้งคณะอาจารย์และนิสิตได้รับข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างครบถ้วน

สรุป จากข้อเสนอแนะทั้ง 3 ด้าน สามารถเห็นได้ว่าคณะอาจารย์มีความต้องการให้มีการพัฒนาทั้งด้าน คุณภาพของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่เหมาะสมควรคำนึงถึงการใช้งานประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นไปที่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนมากที่สุด เช่น การปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้งานบ่อย การบำรุงรักษาห้องเรียน และการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วและทั่วถึง เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของคณะอาจารย์และนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 5.3.2 แสดงผลสรุประดับความพึงพอใจของคณะอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามลำดับ

| ลำดับที่ | ความพึงพอใจด้าน (หลังรับบริการ) | ระดับ |
|----------|---|-------|
| 1 | ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | มาก |
| 2 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | มาก |
| 3 | ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม | มาก |
| 4 | ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม | มาก |
| 5 | ด้านการประชาสัมพันธ์ | มาก |
| รวม | | มาก |

จากตารางที่ 5.3.2 แสดงให้เห็นว่าคณะอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่าการให้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะอาจารย์ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องเรียนและห้องประชุม

คณาจารย์เสนอแนะให้ จัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์ภายในห้อง Smart Class Room เพื่อช่วยให้คณาจารย์และนิสิตสามารถใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องและลดปัญหาทางเทคนิคที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องการให้ เครื่องโปรเจคเตอร์มีระดับความคมชัดที่เหมาะสม และขนาดฉากฉายภาพ สัมพันธ์กับขนาดห้องเรียน เพื่อให้การแสดงผลมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น รวมถึง เพิ่มจำนวนกระดานไวท์บอร์ด เนื่องจากห้องปฏิบัติการบางแห่งมีจำนวนน้อย และบางห้องใช้กระดานไวท์บอร์ดเก่าที่เสื่อมสภาพ นอกจากนี้ คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนบางเครื่องมีสเปกต่ำและประมวลผลช้า จึงควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่ม ไมโครโฟนไร้สาย (ไมค์ลอย) ในทุกห้องเรียน เพื่อให้การสื่อสารภายในห้องเรียนมีความชัดเจนมากขึ้น และต้องการให้ ห้องปฏิบัติการมีเครื่องเสียงและโปรเจคเตอร์ สำหรับการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

คณาจารย์เสนอแนะให้สามารถ ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา โดยอาจกำหนดช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ที่ห้องให้บริการตลอดเวลาทำการ เพื่อลดระยะเวลาในการขอรับบริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

คณาจารย์มีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากให้คำแนะนำได้ดี มีความเชี่ยวชาญ และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงอาจเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการให้บริการในช่วงเวลาที่มีการใช้งานอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์จำนวนมาก

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนและห้องประชุม

- คณาจารย์มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่พบภายในห้องเรียนและห้องประชุม เช่น ห้องเรียนไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต ส่งผลให้นิสิตต้องนั่งเรียนอย่างแออัด

- ขนาดเก้าอี้ไม่เหมาะสม คณาจารย์ต้องการให้เพิ่มขนาดของเก้าอี้ให้ใหญ่ขึ้นเพื่อความสะดวกสบายในการเรียนและสอบ

- แสงสว่างไม่เพียงพอหรือควบคุมไม่ได้ โดยเฉพาะแสงที่มาจากหน้าต่างที่ไม่มีม่านกัน ทำให้นิสิตมองเห็นภาพจากโปรเจคเตอร์ไม่ชัด

- เครื่องปรับอากาศมีเสียงดังและชำรุดบ่อย ควรมีการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

- ห้องเรียนมีความชื้นสูง ส่งผลให้เกิดเชื้อราและกลิ่นอับ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของนิสิตและคณาจารย์

- WiFi บางครั้งมีปัญหาในการเข้าใช้งาน ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตภายในห้องเรียนขาดความเสถียร

- ห้องเรียนคู้ค่อนข้างเก่า ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม เช่น การทาสีใหม่หรือซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด

- เพิ่มช่องทางการจองห้องเรียนและแจ้งปัญหาการใช้งาน เช่น ผ่านระบบออนไลน์ Call Center หรือสายด่วน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการใช้ห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ด้านการประชาสัมพันธ์

คณาจารย์เสนอแนะให้ เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน Line Application เนื่องจากเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่าย และช่วยให้คณาจารย์และนิสิตได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรมีการปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น การแจ้งข้อมูลผ่านอีเมล เว็บไซต์ของคณะ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลการให้บริการกระจายไปถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

สรุป แม้ว่าคณาจารย์จะมีระดับความพึงพอใจในบริการโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก แต่ยังมีข้อเสนอแนะหลายประการที่สามารถนำไปพัฒนาต่อได้ โดยเฉพาะ การปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์ การเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ การดูแลรักษาสถานที่ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน และการเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ การดำเนินการพัฒนาในด้านเหล่านี้จะช่วยให้การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของคณาจารย์และนิสิตได้ดียิ่งขึ้น

5.4 แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ศึกษาสามารถเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพัฒนาการให้บริการต่อคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ 10 ข้อ ดังนี้

- 1) ผู้ปฏิบัติงานควรจัดทำคู่มืออธิบายขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ให้คำแนะนำแก่ อาจารย์ นักศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน เข้าใจและปฏิบัติง่ายขึ้น
- 2) ผู้ปฏิบัติงานควรเข้ารับการอบรมรับความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อความพร้อมในการให้บริการที่ดี โดยการเข้ารับการอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น
- 3) ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชำนาญ หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานแล้วนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถถ่ายทอด ชี้แจงขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 4) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการวิเคราะห์งานและนำผลวิเคราะห์มาพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นไป
- 5) ผู้ปฏิบัติงานควรมีการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการวิเคราะห์งานและนำผลวิเคราะห์มาพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นไป
- 6) ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงปัญหาจากระดับผลการประเมิน นำมาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้คณาจารย์ที่รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 7) ผู้ปฏิบัติงานศึกษา ทบทวน พฤติกรรมที่พึงประสงค์ ต่อบุคลากรในองค์กร และกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ทักษะ

ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย เป็นองค์เดียวกัน สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

8) ผู้ปฏิบัติงานจัดทำองค์ความรู้สำหรับส่วนงานต่าง ๆ และจัดให้มีการเผยแพร่ อบรม สัมมนาเชิงวิชาการ เพื่อทบทวนและแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน นำไปสู่การพัฒนา เทคนิคการทำงาน และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ควรพยายามเอาใจใส่ตรวจเช็ค ดูแลรักษา โสตทัศนูปกรณ์ที่มีให้บริการอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ ให้มีสภาพที่พร้อมจะใช้งานอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่ม อายุการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้สามารถประหยัดงบประมาณในการซ่อมบำรุงหรือการเปลี่ยนอุปกรณ์ ช่วย ลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาการให้บริการ โดยการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ ตามที่ได้กำหนดวางแผนดำเนินการอย่างเป็นระบบแบบแผน

10) ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ ควรพัฒนาตนเองด้วยการริเริ่มหมั่นศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสนใจ ความต้องการ และความถนัดมีเป้าหมาย รู้จักแสวงหาทรัพยากรของการเรียนรู้ เลือกวิธีการเรียนรู้จนถึงการประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ ของตนเอง โดยจะดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมมือช่วยเหลือกับผู้อื่นหรือไม่ก็ได้ ให้เป็นผู้ที่มีความ ชำนาญมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรมีการศึกษาดูงานตามสถานที่ ที่มีความพร้อมด้านการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ต่อไป

5.5 ประโยชน์ที่ได้จากการวิเคราะห์

1) ได้ปรับปรุงการให้บริการ ผลการวิเคราะห์สามารถช่วยให้คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเข้าใจความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการใช้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของบริการโสตทัศนูปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัย หรือการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ

2) ได้เพิ่มความพึงพอใจของคณาจารย์ เมื่อคณะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ได้อย่างเหมาะสม จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและการใช้บริการ ซึ่งส่งผลให้บรรยากาศการเรียนการสอนดีขึ้น

3) ได้วางแผนและการจัดการทรัพยากร ผลการวิจัยสามารถช่วยให้ผู้บริหารคณะ วิศวกรรมศาสตร์ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อวางแผนและจัดการ ทรัพยากรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ได้พัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ยั่งยืน การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่ตอบสนองความ คาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ สามารถส่งผลให้การเรียนการสอนมีคุณภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็น การส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยรวม

5) ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ การรับฟังและตอบสนองต่อความคาดหวังของคณาจารย์จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคณาจารย์กับฝ่ายบริการโสตทัศนูปกรณ์ ซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานร่วมกันในอนาคตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6) ได้รับความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

7) ได้นำผลความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ไปวิเคราะห์หาข้อสรุปว่าการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับใด และควรมีข้อปรับปรุงและพัฒนาในด้านใด

8) ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อคณาจารย์ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในการวางแผนพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อไป

9) ได้รับความต้องการจากข้อเสนอแนะที่ผู้บริการได้ทำการเสนอไว้

สรุป การวิเคราะห์นี้จึงไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริการมีคุณภาพดีขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการเรียนการสอนของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลจากคณาจารย์ทั้งหมดภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 65 คน เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาครั้งถัดไปควรศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหลายมิติ เช่น บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม บุคลากรผู้ช่วยสอน เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เอาผลประโยชน์ไปใช้ปรับปรุงหรือวางแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มความคาดหวังและความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการต่อไป

2) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์งานบริการโสตทัศนูปกรณ์เพียง 5 ด้าน ควรทำการศึกษางานบริการให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาพัฒนางานบริการระดับคณะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรทำการศึกษาเพื่อประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเปรียบเทียบผลการประเมินในแต่ละปีการศึกษา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

4) หากการบริหารของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคาดหวังต่อเป้าหมายในการทำงานให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเห็นว่าการขับเคลื่อนที่สำคัญคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์นี้จักเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้าถึงการรับรู้ และเข้าใจความรู้สึกถึงของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐาน

และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการพัฒนาบุคคลของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้อย่างสูงสุด

5) ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของคณาจารย์เกี่ยวกับการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถปรับปรุงและพัฒนาให้ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยสามารถใช้วิธีการสำรวจที่หลากหลาย เช่น แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่ม

6) การศึกษาความพึงพอใจของคณาจารย์สามารถขยายผลไปถึงการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงอุปกรณ์, คุณภาพของอุปกรณ์, การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ หรือความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) การสร้างการสื่อสารที่ดีและต่อเนื่องระหว่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์จะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและข้อเสนอแนะจากคณาจารย์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เป็นสิ่งสำคัญ

8) เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว การศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในบริการโสตทัศนูปกรณ์อาจช่วยยกระดับคุณภาพของการให้บริการและตอบสนองความคาดหวังของคณาจารย์ได้ดียิ่งขึ้น

9) การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของคณาจารย์ในคณะอื่น ๆ หรือในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ อาจช่วยให้เกิดการเปรียบเทียบและแนะนำแนวทางการปรับปรุงบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

10) การพัฒนาเครื่องมือในการสำรวจที่สามารถจับข้อมูลที่หลากหลาย เช่น ปัจจัยทางด้านอารมณ์, สภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน, และความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านจะช่วยให้ผลการศึกษามีความแม่นยำและครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คณิต คงหัสดี. (2538). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. (2549). *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 3). คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชิษณุกร พรภานุวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์กรบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่* (วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล) [สำเนา].
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)*.
- ณัฐพิมล พุทธิพนาวาส. (2550). *ความคาดหวังและความต้องการของผู้บริโภคต่อเงินอิเล็กทรอนิกส์* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Resolve_DOI=10.14457/TU.the.2007.411
- ธีรนาถ ธีรนาถจิตร. (2557). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่* (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2545). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์*. อัลฟ่าพลีซิ่ง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. สุวีริยาสาส์น.
- ประภาส ศิลปรัศมี. (2530). *ความคาดหวังในบทบาทของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปัญญา จีระฉัตร. (2568). *ทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์และประเภทของสารสนเทศที่ศูนย์* (เอกสารภายใน). คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เผ่าภิญโญ นิคมพะเนา. (2542). *ความคาดหวังต่อบริการแนะแนวของคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ* (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- พลอยชนก ทองอยู่. (2558). *การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในและความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้าถ่านหินเทคโนโลยีสะอาดของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย* (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ภารดี เทพคาย. (2562). *ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาคณะกรรมการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
<http://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/paradeere.pdf>
- พลอยชนก ทองอยู่. (2558). *การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน และความรู้เกี่ยวกับโรงไฟฟ้าถ่านหินเทคโนโลยีสะอาดของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
- ภารดี เทพคาย. (2562). *ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาคณะกรรมการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. สืบค้นจาก
<http://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/paradeere.pdf>.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2554). *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคามว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2554*.
- เทียน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รัตนวดี ศิริทองถาวร. (2546). *การประชาสัมพันธ์ธุรกิจ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์. (2556). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยนเรศวร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา*. วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย กิจยรรยง. (2555). *สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ*. สมาร์ท โไลฟ์.
- สมบัติ ท้ายเรือ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources Development) หน่วย 1 (หน้า 1–38). สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุดารัตน์ จันทรพุธ. (2558). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา*.
- Bernays, E. L. (1952). *Public relations*. University of Oklahoma Press.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–17.
- Grönroos, C. (1992). *Strategic management and marketing in the public sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hornby, A. S. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary* (6th ed.). Oxford University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์

แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ
สื่อโสตทัศนูปกรณ์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567

แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานมหาวิทยาลัย มมส.

☐ ลูกจ้างชั่วคราว

3. ระดับการศึกษา

☐ ระดับการศึกษาปริญญาเอก

☐ ระดับการศึกษาปริญญาโท

4. ประจำสาขาวิชา

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล

☐ สาขาวิชาวิศวกรรม

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า

☐ สาขาวิชาวิศวกรรม

ชีวภาพและอาหาร

ความเร็วสูง

เมคาทรอนิกส์

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า

☐ สาขาวิชาวิศวกรรม

☐ สาขาวิชาวิศวกรรม

สิ่งแวดล้อม

ยานยนต์ไฟฟ้า

☐ สาขาวิชาวิศวกรรมปฏิบัติ (ต่อเนื่อง)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ) | | | | | ประเด็นวัดความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (หลังรับบริการ) | | | | |
|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|---|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |

1. ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียน ห้องประชุม (โปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพสามมิติ เครื่องขยายเสียง โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก)

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | 1.1 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ | | | | | |
| | | | | | 1.2 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ที่ได้ใช้บริการตรงกับความต้องการ | | | | | |

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ) | | | | | ประเด็นวัดความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (หลังรับบริการ) | | | | |
|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|---|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | | | | 1.3 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย | | | | | |
| | | | | | 1.4 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพในการให้บริการ | | | | | |
| | | | | | 1.5 ทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมให้บริการ | | | | | |

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | 2.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย | | | | | |
| | | | | | 2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว | | | | | |
| | | | | | 2.3 ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการผ่านระบบ e-Service | | | | | |
| | | | | | 2.4 ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้บริการติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ | | | | | |
| | | | | | 2.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | 3.1 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ | | | | | |
| | | | | | 3.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | | | | | |

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ) | | | | | ประเด็นวัดความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (หลังรับบริการ) | | | | |
|---|-----|---------|------|------------|---|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | | | | 3.3 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | | | | | |
| | | | | | 3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม | | | | | |
| | | | | | 3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มา รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม | | | | | | | | | | |
| | | | | | 4.1 จำนวนที่นั่งเพียงพอ และ พร้อมให้บริการ | | | | | |
| | | | | | 4.2 กระดานไวท์บอร์ดมีสภาพดี พร้อมให้บริการ | | | | | |
| | | | | | 4.3 อุณหภูมิและแสงสว่างมี ความเหมาะสม | | | | | |
| | | | | | 4.4 บริการ WiFi ครอบคลุม พื้นที่และมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| | | | | | 4.5 สภาพแวดล้อมสะอาด มี บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการ สอน | | | | | |
| 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ | | | | | | | | | | |
| | | | | | 5.1 มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารบริการใหม่ ๆ ทั่วถึง | | | | | |
| | | | | | 5.2 มีการประชาสัมพันธ์ และ ประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน | | | | | |

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ) | | | | | ประเด็นวัดความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (หลังรับบริการ) | | | | |
|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|--|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
| มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | | | | 5.3 งานโสตทัศนูปกรณ์มี ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลาย | | | | | |
| | | | | | 5.4 คุณภาพการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ สมาร์ททีวี บริเวณหน้าคณะฯ | | | | | |
| | | | | | 5.5 คุณภาพการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบายไฟวิ่ง LED บริเวณหน้าคณะฯ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ
โสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. ด้านทรัพยากรโสตทัศนูปกรณ์ห้องเรียน ห้องประชุม

ส่วนที่ 3 (ต่อ) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการ
ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียน ห้องประชุม
5. ด้านการประชาสัมพันธ์
6. อื่น ๆ

ภาคผนวก ข

รายชื่ออาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายชื่ออาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายชื่ออาจารย์ผู้ตอบแบบสำรวจคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ
โสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567
จำนวน 65 คน มีรายชื่อดังนี้

| ที่ | ชื่อ-นามสกุล | จำแนกตามหลักสูตร |
|-----|---|------------------|
| 1 | ศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ฤทธิ์ แข็งแรง | |
| 2 | ศาสตราจารย์ ดร.วรวัฒน์ เสงี่ยมวิบูล | |
| 3 | รองศาสตราจารย์ ดร.จักรมาส เลาหวนิช | |
| 4 | รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ ศรีประทีป | |
| 5 | รองศาสตราจารย์ ดร.สุตสาคร อินธิเดช | |
| 6 | รองศาสตราจารย์ ดร.บพิธ บุปผโชติ | |
| 7 | รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ อรุโสมถ | |
| 8 | รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ ปัตติยะ | |
| 9 | รองศาสตราจารย์ ดร.กริสัน ชัยมูล | |
| 10 | รองศาสตราจารย์ ดร.สหลาภ หอมวุฒิมวงศ์ | |
| 11 | รองศาสตราจารย์ ดร.เรืองรุชดี ชีระโรจน์ | |
| 12 | รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณ ยั่งยืน | |
| 13 | รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิ โพธิ์ทอง | |
| 14 | รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสิน กาญจนวนิชกุล | |
| 15 | รองศาสตราจารย์ ดร.ยศฐา ศรีเทพ | |
| 16 | รองศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ ดั่งคำจันทร์ | |
| 17 | รองศาสตราจารย์ ดร.นิวัตร อังควิสิษฐพันธ์ | |
| 18 | รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณนิภา วัฒนะ | |
| 19 | รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ พร้อมไธสง | |
| 20 | รองศาสตราจารย์ ดร.กฤต ใจวัธนสุพรรณ | |
| 21 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล ภูมิสะอาด | |
| 22 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาพร จำรัสเลิศลักษณ์ | |
| 23 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรยุทธ ขาติชนะยืนยง | |
| 24 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ ละม่อม | |
| 25 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตา ชัยมูล | |

| ที่ | ชื่อ-นามสกุล | จำแนกตามหลักสูตร |
|-----|--|------------------|
| 26 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงชัย วิริยะอำไพวงศ์ | |
| 27 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมุล วิเศษ | |
| 28 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชร เพ็งชัย | |
| 29 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภา แคนสี | |
| 30 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกสร วงศ์เกษม | |
| 31 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพัฒน์ ชมพุดำ | |
| 32 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัฒน์ชัย คุณะโคตร | |
| 33 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ สุวรรณทา | |
| 34 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพปฎล เสงี่ยมศักดิ์ | |
| 35 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวา แก้วปลั่ง | |
| 36 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นเรศ มีโส | |
| 37 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยชาญ โชติถนอม | |
| 38 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนา หอมวิเชียร | |
| 39 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวรรตน์ พิลาแดง | |
| 40 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ เสริมผล | |
| 41 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ แทนเกษม | |
| 42 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชิดพงษ์ เขียวชาญวัฒนา | |
| 43 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นบปณม แก้วหานาม | |
| 44 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศตวรรษ ทวงชน | |
| 45 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรกิจกร กาญจนะ | |
| 46 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ วงซารี | |
| 47 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ ศิริวรรณ | |
| 48 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญชา วัฒนะ | |
| 49 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สริญญา ศาลางาม | |
| 50 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินันท์ วันสาสือบ | |
| 51 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุทธ ไชยธรรตน์ | |
| 52 | อาจารย์ ดร.ณรงค์กรณ์ อุทาพิพย์ | |
| 53 | อาจารย์ ดร.ณัฐพล ไชยดวงศรี | |
| 54 | ว่าที่ร้อยตรีปิยณัฐ จันทโสฤทธิ์ | |
| 55 | อาจารย์ ดร.ปริญญ์ ชูปวา | |

| ที่ | ชื่อ-นามสกุล | จำแนกตามหลักสูตร |
|-----|--------------------------------------|------------------|
| 56 | อาจารย์ ดร.คณิศ ฤงออด | |
| 57 | อาจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ ทองแสน | |
| 58 | อาจารย์ ดร.รพีภัทร เตชะรุ่งเรืองสกุล | |
| 59 | อาจารย์สุรพงษ์ ลิวไธสง | |
| 60 | อาจารย์ณัฐพงษ์ ลาตบัตร์ | |
| 61 | อาจารย์ ดร.ชนัญ วิพทนะพร | |
| 62 | อาจารย์กฤษฎี เลิศล้ำ | |
| 63 | อาจารย์เดชา อินทร์โทะ | |
| 64 | อาจารย์ณัฐนิชา อม่น้ำขาว | |
| 65 | อาจารย์บัณริ เข้มกลัดมุกต์ | |

ภาคผนวก ค

หนังสือตอบกลับการเผยแพร่ภายในหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ โทร. ๒๕๕๑, ๒๕๕๓

ที่ อ.ว ๐๖๐๕๙/๖๕๕๕

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบขอบคุณ

| |
|----------------------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| รับที่ 512 |
| วันที่ 30 ก.ย. 2568 |
| เวลา 08.45 น. |

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตามที่ท่านได้กรุณามอบคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง “คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการสื่อการสอน สื่อทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” และผลงานเชิงวิเคราะห์ เรื่อง “ผลงานเชิงวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ของนายปัญญา จิระฉัตร ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา จำนวน ๒ เล่ม ให้กับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนั้น ทางสำนักวิทยบริการได้รับไว้แล้วด้วยความขอบคุณยิ่งและจะได้นำคู่มือดังกล่าวนี้ออกให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สำนักวิทยบริการ ขอขอบคุณมาพร้อมกันนี้อีกครั้งหนึ่งและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากท่านอีกในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์รัตนโชติ เทียนมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

- ☒ เพื่อโปรดทราบ
- ☒ เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ
- ☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ/ลงนาม
- ☒ เห็นควรมอบ/แจ้ง *คุณปัญญา* ต่อไป

(นางวิมล ภูมิสมิต)
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์

ดร.เบญจมาภรณ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรมาส เลาวอนิช)

คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

ภาคผนวก ง

หนังสือตอบกลับการเผยแพร่ภายนอกหน่วยงาน

ที่ อว ๐๖๐๖.๘/๐๓๑๓



มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ 15.00 น.
๖๒/๑ ถนนเกษตรสมบูรณ์
ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

| |
|----------------------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| รับที่ 522 |
| วันที่ ๐.1.๒๕๖3 |

๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบขอบคุณ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตามที่ นายปัญญา จีระฉัตร ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มอบ "คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการสื่อการสอนโสตทัศนูปกรณ์" และ "ผลงานเชิงวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์" จำนวนอย่างละ ๑ เล่ม พร้อม CD ให้แก่ งานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาและค้นคว้าให้กับนักศึกษาและผู้สนใจพร้อมทั้งเผยแพร่ต่อไปความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้รับ "คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการสื่อการสอนโสตทัศนูปกรณ์" และ "ผลงานเชิงวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์" และดำเนินการนำเข้าสู่ระบบการให้บริการของห้องสมุด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ จากท่านในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

☒ เพื่อโปรดทราบ☒ เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพคุณ ทองมวล)

☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ/ลงนาม ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน☒ เห็นควรมอบแจ้ง ทั่วยุทธศาสตร์ไป ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

(นางวิรุฬห์ ธรรมสวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โทร.๐ ๔๓๘๑ ๑๑๒๘ ต่อ ๗๑๒๐

โทรสาร.๐ ๔๓๘๑ ๓๐๗๐

E-mail : aret.ksu@ksu.ac.th

รพ/กษ.๑๖๐
๐๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรมาศ เล้าหวนิช)
คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๐/๘๓๖๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
๔๔๐๐๐

| |
|----------------------|
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| รับที่ ๕๒๖ |
| วันที่ ๐๑.๑๑.๒๕๖๓ |
| เวลา ๑๕.๐๐ น. |

๒๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบรับเอกสารเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อ้างถึง หนังสือที่ อว ๐๖๐๕.๑๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๓

ตามหนังสือที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดส่งผลงานทางวิชาการ ดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการสื่อการสอนสื่อดิจิทัล จำนวน ๑ เล่ม
๒. ผลงานเชิงวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อสื่อดิจิทัล จำนวน ๑ เล่ม

โดย นายปัญญา จิระฉัตร ตำแหน่ง นักวิชาการสาขานวัตกรรม เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจได้รับทราบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน การสอนและการวิจัยนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

☒ เพื่อโปรดทราบ☒ เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ☐ เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ/ลงนาม☒ เห็นความชอบ/แจ้ง *คณบดี*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ เสงี่ยม)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

(นางวิภา ภิรมย์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์

นาง/ดร.เอก

อ.

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรมาส เลาหวนิช)

คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

ประวัติผู้วิเคราะห์

.

ประวัติผู้วิเคราะห์

| | |
|--------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | นายปัญญา จีระฉัตร |
| การศึกษา | ปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาฟิสิกส์ประยุกต์ (แขนงอิเล็กทรอนิกส์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| สถานที่ทำงาน | คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| ตำแหน่ง | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา |
| อีเมล | panya.j@msu.ac.th |

ประสบการณ์ทำงาน

ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ บำรุงรักษา และแก้ไขปัญหาในระบบสื่อโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของคณาจารย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาเป็นระยะเวลากว่า 19 ปี มีความเชี่ยวชาญด้านการแก้ไขปัญหาในระบบสื่อโสตทัศนูปกรณ์ การบริหารจัดการภาระงาน และการพัฒนาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนา และประยุกต์ใช้ระบบจัดการงานบริการแบบดิจิทัลสำหรับงานโสตทัศนูปกรณ์

ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

- 1 คู่มือปฏิบัติงานระบบบริหารจัดการภาระงานนักวิชาการโสตทัศนศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Workload Management System: DWMS) เผยแพร่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2569
- 2 ผลงานเชิงวิเคราะห์การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการภาระงานนักวิชาการโสตทัศนศึกษาแบบดิจิทัล (Digital Workload Management System: DWMS) เผยแพร่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2569
- 3 คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการสื่อการเรียนการสอนโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เผยแพร่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2568
- 4 ผลงานเชิงวิเคราะห์เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เผยแพร่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2568

ผลงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน

- 1 งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโมเดลภาระงานเชิงหลักฐานสำหรับนักวิชาการโสตทัศนศึกษา และการประเมินคุณภาพบริการเพื่อรองรับระบบบริหารจัดการภาระงานแบบดิจิทัล (DWMS)” ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร ปีที่ 9 ฉบับที่ 29 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2569)