

Maharakham University
MSU



กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150 โทร. 0-4375-4333
Maharakham University Khamriang Sub-district, Kantharawichai District,
Maharakham 44150
Thailand Tel : 0-4375-4333
Website : www.msu.ac.th

ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีการศึกษา 2561

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม





รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีการศึกษา 2561

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561
ปีที่พิมพ์ 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ/สถาบัน/สำนัก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษา ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 27,868 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัย โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอน การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และอาคารสถานที่
3. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์พิจารณา ปรับปรุง แก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กองแผนงานขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ประยุทธ์ ศรีวิไล ผู้รักษาราชการแทนอธิการบดี นางสาวสิริพร ศิระบุชา ผู้อำนวยการกองแผนงาน ที่เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ ขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรประจำคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณนิสิตระดับปริญญาตรี ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จนทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

กองแผนงาน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สารบัญ

บทที่		หน้า
	บทคัดย่อ.....	ก
	กิตติกรรมประกาศ.....	ข
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	5
	ลักษณะความพึงพอใจ.....	6
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน	6
	ความหมายของการจัดการเรียนการสอน	6
	ความสำคัญของการจัดการเรียนการสอน	7
	ขอบข่ายของการจัดการเรียนการสอน.....	8
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
	ความหมายของการบริการ.....	9
	หลักการสำคัญในการให้บริการ.....	10
	คุณภาพการบริการ.....	10
	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	12
	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
	การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ.....	13
	ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	14
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3	วิธีดำเนินการวิจัย	19
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	173
ความมุ่งหมายของการวิจัย	173
สรุปผล	173
อภิปรายผล	175
ข้อเสนอแนะ	177
บรรณานุกรม.....	180
ภาคผนวก	183
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	185
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และโครงการ	190
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ.....	195

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
2	ข้อมูลทั่วไป.....	25
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน.....	27
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียน การสอน และรายข้อ.....	28
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และรายข้อ.....	30
6	ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและ รายด้าน จำแนกตามคณะ โดยเรียงลำดับคณะที่มีความพึงพอใจ มากไปน้อย.....	32
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม.....	38
8	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2561.....	40
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะวิทยาศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	47
10	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2561.....	49
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	55
12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2561.....	57
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะพยาบาลศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	64
14	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2561.....	66
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16	70
17	75
18	77
19	81
20	83
21	85
22	87
23	91
24	93
25	105
26	107
27	113
28	115
29	118

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวิทยาการสารสนเทศ ปีการศึกษา 2561 120
31	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยการเมืองการปกครองที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 126
32	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปีการศึกษา 256..... 128
33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะสาธารณสุขศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 137
34	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสาธารณสุขศาสตร์ ปีการศึกษา 2561..... 139
35	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะแพทยศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 144
36	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ ปีการศึกษา 2561..... 146
37	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ที่มีต่อวิทยาลัย มหาสารคาม..... 148
38	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรศาสตร์ ปีการศึกษา 2561..... 150
39	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะสัตวแพทยศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 154
40	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสัตวแพทยศาสตร์ ปีการศึกษา 2561..... 156
41	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 157
42	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ปีการศึกษา 2561 159
43	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะวัฒนธรรมศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 161
44	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวัฒนธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2561 159
45	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 คณะนิติศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม..... 166

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะนิติศาสตร์ ปีการศึกษา 2561	168

บัญชีแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมจำแนกตามคณะ	35
---	---	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564 ซึ่งมีแนวคิดที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8-11 โดยยังคงยึดหลักการปฏิบัติ ตาม “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และขับเคลื่อนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ใน ทุ กภาคส่วน ทุกระดับ ยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการ พัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทยพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคอนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.2559 : 6) จึงมีการเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย โดยมุ่งเน้นการ พัฒนาคอนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง ภายใต้เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงที่ สำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงไปสู่โครงสร้างประชากรสังคมสูงวัยสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯฉบับที่ ๑๒ ดังที่ระบุในยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยให้ความสำคัญกับการ วางรากฐานการพัฒนาคอนให้มีความสมบูรณ์ เริ่มตั้งแต่กลุ่มเด็กปฐมวัยที่ต้องพัฒนาให้มีสุขภาพกายและ ใจที่ดี มีทักษะทางสมอง ทักษะการเรียนรู้ และทักษะชีวิต เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ ควบคู่กับการ พัฒนาคอนไทยในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกที่ดี ต่อสังคมส่วนรวม มีทักษะความรู้ และความสามารถปรับตัวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่รวดเร็ว บนพื้นฐานของการมีสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็งทั้งสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันชุมชน และภาคเอกชนที่ร่วมกันพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีคุณภาพสูง อีกทั้งยังเป็นทุนทางสังคมสำคัญ ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2559 : 65)

การศึกษาเป็นกระบวนการที่จะทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดำเนินชีวิตใน สังคมได้อย่างมีความสุข สามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความ เปลี่ยนแปลงในทุกด้านของประเทศ สถาบันการศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการส่งเสริมและ พัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคม และสามารถ นำความรู้ไปพัฒนาประเทศชาติให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองต่อไป ดังที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ ได้กล่าว ไว้ว่า ภารกิจที่สำคัญของสถานศึกษาคือ การผลิตผู้เรียนให้มีคุณภาพการเตรียมคนให้มีคุณลักษณะมอง กว้าง คิดไกล ใฝ่ดี เตรียมคนให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการ พัฒนาทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัยในตนเอง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2543 : 1 - 2)

ภาระหน้าที่ของสถาบันการศึกษาไม่ใช่เพียงจัดการศึกษาเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ผู้เรียนหรือผู้มารับบริการด้วย และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2555 : 1) ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารราชการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานศึกษาที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ที่กองแผนงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวคือ คุณลักษณะบัณฑิตที่ผู้ประกอบการมีความต้องการมากที่สุด คือ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ (กองแผนงาน 2551:6) และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษามาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการ แก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่สำคัญมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังให้ความสำคัญกับนิสิตในทุกด้าน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการกำหนดอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามขึ้นโดยกำหนดอัตลักษณ์ คือ “นิสิตกับการช่วยเหลือสังคมและชุมชน” ส่วนเอกลักษณ์ คือ “การเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชน” (กองบริการการศึกษา. 2560 : 2) ดังนั้นการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย จึงเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย งานคลังข้อมูล กองแผนงาน จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาระบบบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสำคัญของการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เป็นสารสนเทศสำหรับคณะ/สำนัก/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของนิสิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 40,260 คน (ข้อมูลจากระบบทะเบียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2561)
2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ 95% ความเชื่อมั่นที่ 2 เปอร์เซ็นต์ ไม่ต่ำกว่าจำนวน 2,381 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริงและสมบูรณ์ จำนวน 27,686 คน
3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556)

 1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความชอบของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการของคณะ/สำนักภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความชอบใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในคณะ/หน่วยงาน ที่นิสิตศึกษาในปัจจุบัน โดยความรู้สึกที่มีต่อหลักสูตร วิธีการจัดการเรียนการสอน อาจารย์ เอกสารประกอบการสอน สื่อการเรียนการสอน โสตทัศนูปกรณ์ วิธีการวัดและประเมินผล และสภาพแวดล้อมในห้องเรียน

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ/หน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความชอบใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการในคณะ/หน่วยงานที่นิสิตศึกษาในปัจจุบัน โดยความรู้สึกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรภายในคณะ/หน่วยงานที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

4. นิสิต หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ระบบการศึกษา หมายถึง ระบบการศึกษาที่มหาวิทยาลัยมหาสารคามทำการเปิดสอน ซึ่งมี 3 ระบบ ได้แก่

5.1 ระบบปกติ หมายถึง นิสิตที่ศึกษาในระบบปกติ หรือนิสิตที่เรียนในเวลาราชการ หลักสูตรระดับปริญญาตรี

5.2 ระบบพิเศษ หมายถึง นิสิตที่ศึกษาในระบบพิเศษ หรือนิสิตที่เรียนนอกเวลาราชการ หลักสูตรระดับปริญญาตรี

5.3 ระบบต่อเนื่อง หมายถึง นิสิตที่ศึกษาในระบบพิเศษ หรือนิสิตที่เรียนนอกเวลาราชการ หลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง หรือเทียบเข้า

6. อัตลักษณ์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของลักษณะเฉพาะของบุคคล สังคม ชุมชน หรือประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาสารคามกำหนดว่า อัตลักษณ์ คือ นิสิตกับการช่วยเหลือสังคมและชุมชน

7. เอกลักษณ์ หมายถึง ความสำเร็จตามจุดเน้นและจุดเด่นที่สะท้อนให้เห็นเป็นลักษณะโดดเด่นเป็นหนึ่งของสถานศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดว่าเอกลักษณ์ คือ การเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 มีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่มีอยู่ก็ไม่มีเวลารอดเวลาที่นานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่าอารมณ์สะสม และในทางตรงกันข้ามในหลาย ๆ คนที่มีความต้องการ วุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้ง ๆ ที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่าเมื่อคนบรรลุความต้องการแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่มีได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

Wolman (1973 : 282) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอึด เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

สมพิศ สุขแสน (2550 : 25) ได้กล่าวสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายระดับใดระดับหนึ่ง

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด เมื่อบรรลุความต้องการแล้ว ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น จะลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

2. ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24 - 37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของ การบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้ามองไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนกับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

1. ความหมายของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนหรือการจัดการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

อุทัย ธรรมเดโช (2531 : 28) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การจัดการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาเพื่อให้บุคคลมีคุณลักษณะอย่างไร หรือจัดการศึกษาเช่นนี้ต้องการให้พลเมืองมีคุณภาพเช่นไร

สุรพันธ์ ยนต์ทอง (2533 : 16) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การจัดการศึกษาในทุกๆระดับจะต้องมุ่งให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น รู้จักแก้ปัญหา รักการทำงาน และสนใจที่จะมีส่วนร่วมในภารกิจของส่วนรวมตามวิถีทางของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย

ประทุม สระทองยอด (2547 : 11) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การดำเนินการจัดกิจกรรมของโรงเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพของนักเรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ คุณธรรมและสังคม

สรุป การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบของสถานศึกษาในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ จิตใจ คุณธรรมและสังคม

2. ความสำคัญของการจัดการเรียนการสอน

สำหรับความสำคัญของการจัดการศึกษา ได้มีนักการศึกษาได้ให้ทัศนะไว้พอสรุปได้ดังนี้
แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.2560 – 2564 (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2559 : 50) ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาโดยกำหนดเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาการศึกษาดังนี้

1. คุณภาพการศึกษาของไทยดีขึ้น คนไทยมีคุณธรรมจริยธรรม มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศในอนาคต
2. กำลังคนได้รับการผลิตและพัฒนา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ
3. มุ่งองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม สนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
4. คนไทยได้รับโอกาสในเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต
5. ระบบบริหารจัดการการศึกษามีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 ยังได้วางเป้าหมายไว้ 2 ด้าน คือเป้าหมายด้านผู้เรียน (Learner Aspirations) และเป้าหมายของการจัดการศึกษา (Aspirations) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2560 : 16) มีดังนี้

1. เป้าหมายด้านผู้เรียน (Learner Aspirations) โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (3Rs8Cs) ประกอบด้วย ทักษะและ คุณลักษณะต่อไปนี้

1.1) 3Rs ได้แก่ การอ่านออก (Reading) การเขียนได้ (Writing) และการคิดเลขเป็น (Arithmetics)

1.2) 8Cs ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross – cultural Understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะอาชีพ และทักษะ การเรียนรู้ (Career and Learning Skills) และความมีเมตตา กรุณา มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม (Compassion)

2. เป้าหมายของการจัดการศึกษา (Aspirations) 5 ประการ ดังนี้

2.1) ประชากรทุกคนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง (Access)

2.2) ผู้เรียนทุกคน ทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียม (Equity)

2.3) ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุขีดความสามารถเต็มตามศักยภาพ (Quality)

2.4) ระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการลงทุนทางการศึกษาที่คุ้มค่าและบรรลุเป้าหมาย (Efficiency)

2.5) ระบบการศึกษาที่สนองตอบและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัตและบริบทที่เปลี่ยนแปลง (Relevancy)

“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๓” หมวด 1 มาตรา 8 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 41) ได้ให้ความสำคัญของการจัดการศึกษาไทยไว้ว่าการศึกษาไทยยึดหลักการสามประการ คือ

1. เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน
2. ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
3. การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

แสดงให้เห็นว่าการจัดการศึกษาตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น เป็นการจัดการศึกษาที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทุกกลุ่มและต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งมีความสัมพันธ์สอดคล้องถ่ายโอนกันได้ โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในกระบวนการจัดการศึกษา

3. ขอบข่ายของการจัดการเรียนการสอน

มีผู้กล่าวถึงขอบข่ายของการจัดการเรียนการสอน พอจะนำมากล่าวในที่นี้ ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2542 : 2) ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ โดยต้องมีการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1. ต้องจัดสภาวะแวดล้อม บรรยากาศ รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ให้หลากหลาย เพื่อเอื้อต่อความสามารถของแต่ละบุคคล สามารถพัฒนาตามธรรมชาติ สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจเหมาะสมกับวัย และศักยภาพของผู้เรียนเพื่อใ้การเรียนรู้เกิดตลอดเวลาและทุกสถานที่

2. การจัดการเรียนรู้ มุ่งเน้นประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญโดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ทำได้ คิดเป็น มีนิสัยรักการเรียนรู้ และเกิดการใฝ่รู้ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

2.1 การจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.2 ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

2.3 การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติจริงให้ทำได้ คิดเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

2.4 ผสมผสานบูรณาการความรู้ต่าง ๆ อย่างสมดุล รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในทุกกลุ่มวิชา

2.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการเรียนรู้ และการเรียนรู้จากแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ

2.6 จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ที่มีการประสาน ความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ (2526 : 182, อ่างอิงโนพนิตศรี ศรีเชื้อ. 2553 : 17) ได้กล่าวถึงหลักการจัดการเรียนการสอนที่สำคัญไว้ 3 ประการ คือ

1. ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อให้เกิด การเรียน ด้านความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้มากกว่าจำ

2. ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา มีความคิด วิเคราะห์และรู้จักนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้น การสอนของผู้สอนต้องมุ่งให้นักเรียนได้รู้ วิธีการแสวงหาความรู้มากกว่าการให้ท่องจำ

3. เนื้อหาวิชาที่จัดให้แก่ นักเรียน ต้องผสมผสานกันและแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่าง ๆ ตลอดถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ที่เรียนด้วย

จะเห็นได้ว่าขอบข่ายการจัดการศึกษาและการเรียนการสอนต้องถือว่า ผู้เรียนมี ความสำคัญที่สุด ดังนั้นกระบวนการจัดการศึกษาจึงต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนตาม ธรรมชาติ อย่างเต็มศักยภาพ และผู้สอนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เรียนรู้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ เรียนรู้ วิธีการแสวงหาความรู้มากกว่าการให้ท่องจำและแก้ปัญหา มีความคิดวิเคราะห์ วิเคราะห์และรู้จักนำความรู้ไปใช้ ในชีวิตประจำวันได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

Kotler (1993 : 64) ได้ให้นิยามของการบริการว่า “เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ นำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกรวมกันกับ สินค้าที่จับต้องได้” นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสภาพงานของหน่วยงานก็มีส่วนส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้สึกดี

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น นอกจากนี้ในทางวิชาการยังได้ให้นิยามไว้ว่า บริการ คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูป ของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2545 : 202) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการ (Service) เป็น กิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบ บริการนั้น ๆ การบริการจึงแตกต่างจากสินค้าอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคหรือ การใช้งาน และเวลาของการใช้งาน

สรุป การให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบความสะดวกของบริการนั้น ๆ ซึ่งการบริการนั้นอาจอยู่ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางจิตวิทยา

2. หลักการสำคัญในการให้บริการ

หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือ ผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) ได้เสนอหลักการที่สำคัญของการให้บริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในอนาคต

อัสยUTH สุทธิธวิล (2528 : 47) ได้นำเสนอหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการบุคลากรส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนักจนเกินกว่าผลที่ได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือใช้บริการจนมากเกินไป

3. คุณภาพการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องยาก จะสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ความประทับใจจึงมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ทั้งจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ที่เราเรียกกันว่า วินาทีแห่งความเป็นจริง หรือช่วงเวลาขณะที่ลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ (Moment of Truth) ดังนั้นคุณภาพของการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นที่จุดที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือรับ การบริการหนึ่ง ๆ นั้นเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2545 : 203)

Parasisaman, Zeithaml และ Berry (วิทวัส รุ่งเรืองผล และทรงศรี สนธิทรัพย์. 2539 : 10 - 11 ; อ้างอิงมาจาก Parasusaman, Zeithaml และ Berry. 1985 : 307) ศึกษาวิจัยกับผู้มารับ

บริการในธุรกิจบริการหลาย ๆ สาขา พบว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้คุณภาพของบริการ 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพอใจ
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.2 สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้ทันท่วงที
 - 2.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. สมรรถนะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 การอำนวยความสะดวก ติดต่อกง่าย บริการรวดเร็ว
 - 4.2 ใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 มีความเป็นธรรมให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกัน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วย
 - 5.1 มีความสุภาพ มีกิริยาวาจาดี มีบุคลิกภาพดี
 - 5.2 ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
 - 5.3 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการที่จะได้รับ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย
 - 7.1 ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ
 - 7.2 คุณภาพของงานบริการ
 - 7.3 ชื่อเสียงขององค์กร
8. ความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 8.2 การรักษาความลับของลูกค้า
 - 8.3 การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - 9.1 การศึกษาผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ประกอบด้วย

10.1 บุคลากรมีคุณภาพ

10.2 ราคาค่าบริการเหมาะสม

10.3 เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและทันสมัย

10.4 สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ศึกษาวิจัยและได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้
มิลเลท (Millet. 1954 : 397, อ้างอิงในสมพิศ สุขแสน (2550 : 25) ได้กล่าวถึง
เป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน
การให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐาน
เดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ
จะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ
ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการ
สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีวันหยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการบริการ
สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิด
ประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในขณะที่เวอร์มา (Verma) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ได้แก่

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ กับ
ความต้องการขอรับบริการ หากหน่วยงานให้บริการมากกว่าความต้องการที่จะขอรับบริการ แสดงว่า
บริการที่ให้ความเพียงพอ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการให้บริการ รวมทั้งการยอมรับลักษณะของผู้

ให้บริการ

ดังนั้น จะสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีหลายปัจจัย ดังนี้

- 1) การได้รับบริการอย่างเสมอภาค
- 2) การได้รับบริการอย่างตรงเวลา
- 3) การได้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 4) ความต่อเนื่องในการบริการ
- 5) ความทันสมัยในการบริการและ
- 6) ความสะดวกในการบริการ

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. 2538 : 5) คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าย้ายไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้า รายที่ กำหนดให้รับรางวัล

6. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มิลเล็ต (Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็ใคร (Equalable Service)
 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ความพึงพอใจหรือการประทับใจ หรือทัศนคติในแง่ลบต่อห้องสมุด ผู้ให้บริการจึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการตามความหมายของคำว่า SERVICE (วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. 2539 : 7 - 8) คือ

5.1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smile) ด้วยความรู้สึกว่าผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้รับความช่วยเหลือ

5.2 บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early Response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

5.3 บริการพร้อม ๆ กับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

5.4 บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness Manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกสร้างสรรค์

5.5 บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนกิจการในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

5.7 บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) การแสดงอาการกระฉับกระเฉง
ในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น จะเห็นได้ว่าสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือกำเนิดมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2511 ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2517 จากนั้นได้แยกตัวเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศภายใต้ชื่อ “มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2537 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 111 ตอนที่ 54 ก นับเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งที่ 22 ของประเทศไทย มีศูนย์กลางการบริหารงานเดิมอยู่ที่ เลขที่ 269/2 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม บนเนื้อที่ 197 ไร่ (รวมพื้นที่ซื้อจากวิทยาลัยคณาสวัสดิ์ เพิ่มเติมในปี 2548 จำนวน 368 ไร่) ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 470 กิโลเมตร ในปี 2541 ได้ย้ายศูนย์กลางการบริหารงานมาอยู่ในที่ตั้งแห่งใหม่ เลขที่ 40/21 ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม บนเนื้อที่ 1,300 ไร่ ห่างจากที่ตั้งเดิมประมาณ 7 กิโลเมตร นอกจากนี้ที่ตั้งเดิมและที่ตั้งแห่งใหม่แล้ว มหาวิทยาลัยมหาสารคามยังมีพื้นที่อื่น ๆ ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางการ

เรียนการสอน และการวิจัยอีกหลายแห่ง ได้แก่ พื้นที่อำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม เนื้อที่ 650 ไร่ พื้นที่ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เนื้อที่ประมาณ 273 ไร่ และพื้นที่บ้านนาสีนวน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เนื้อที่ประมาณ 1,000 ไร่

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีหน่วยงานในระบบราชการระดับคณะหรือเทียบเท่าคณะรวม 9 หน่วยงาน ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยี สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน และสำนักงานอธิการบดี

ส่วนงานภายในของมหาวิทยาลัยระดับคณะหรือเทียบเท่ามีจำนวน 17 หน่วยงาน ได้แก่ คณะการบัญชีและการจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ฝัังเมือง และนฤมิตศิลป์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการเมืองการปกครอง คณะแพทยศาสตร์ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ คณะวัฒนธรรมศาสตร์ และสำนักศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยมีหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์วิจัยและการศึกษาบรรพชีวินวิทยา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายประถม) รวมทั้งมีหน่วยกิจการเสริมศึกษาอีก จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักบริการวิชาการ

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยมหาสารคามยังขยายโอกาสทางการศึกษา โดยจัดโครงการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี นครราชสีมา และอุดรธานี (กองแผนงาน. 2555 ข : 5)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักวิจัยสถาบันและประเมินผล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2546 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาทุกด้านของมหาวิทยาลัยกรุงเทพในระดับมาก โดยในด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความรู้ของอาจารย์ในเนื้อหาวิชาที่สอน ด้านการประเมินผลการเรียนการสอน เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาวิชาของข้อสอบ ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน เกี่ยวกับวัสดุและอุปกรณ์การเรียนการสอน เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียน เช่น เครื่องฉายแผ่นใส, เครื่องฉายภาพ LCD Projector ฯลฯ ส่วนสำนักหอสมุด เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ และฐานข้อมูลในรูปแบบซีดีรอม นอกจากนี้ด้านอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย เช่น การปลูกต้นไม้ การจัดสวน การตกแต่งสถานที่ ฯลฯ ด้านการ

บริการ เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องการแจ้งข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้นักศึกษาทราบทางอินเทอร์เน็ต และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาที่ศึกษาต่างวิทยาเขตกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยนักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตรังสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยมากกว่านักศึกษาที่ศึกษาวิทยาเขตกล้วยน้ำไท

สุจิตตา เรื่องรัศมี และสมนึก วงศ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการบริการการศึกษา กิจกรรมนิสิต และสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับประเด็นด้านโครงสร้างหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนและการบริการการศึกษา กิจกรรมนิสิต สภาพแวดล้อมของสถานที่เรียนทั้งในภาพรวมนั้น จัดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ระดับความพึงพอใจต่อการเป็นนิสิตของภาควิชา/หลักสูตร และ ความพึงพอใจต่อการเป็นนิสิตของคณะเกษตร จัดอยู่ในระดับมาก

ณรงค์ หงษ์แก้ว (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ทั่วไป ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ พื้นฐานของนักศึกษาเป็นดังนี้ 1) ด้านการบริการทั่วไปในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD. = 0.85$) 2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์การทดลอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD. = 0.65$) 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD. = 0.79$) 4) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD. = 0.79$)

อังคณา ศรีมูลตรี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาใน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล ด้านเวลาการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ จำนวน 309 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) นิสิตมีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเวลาการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร 2) นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร 3) นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร 4) นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่ามีค่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผล

การศึกษา พบว่า 1) นิสิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.40 ส่วนระบบการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีศึกษาในเวลาราชการ ร้อยละ 54.94 และระดับบัณฑิตศึกษานอกเวลาราชการ ร้อยละ 23.64 2) นิสิต เขตพื้นที่ในเมืองมีความพึงพอใจการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการเรียนการสอน 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ของนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ และระบบการศึกษา พบว่า 3.1 นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเรียนการสอน ด้านเวลาการให้บริการ และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 3.2 นิสิต เขตพื้นที่ในเมืองที่ระบบการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยรวมแตกต่างกันโดยนิตระบบนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากกว่านิสิตในเวลาระบบราชการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูล และด้านเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนิสิตที่ศึกษาตามระบบนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากกว่าศึกษาตามระบบในเวลาราชการ ส่วนด้านอาคารสถานที่นิสิตทั้ง 2 ระบบการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน 4) นิสิต เขตพื้นที่ในเมือง มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรจัดให้มีข่าวสารข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้ และเครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต โดยสรุป นิสิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยจัดหาข่าวสารทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมทั้งเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต

สมหมาย เปียถนอม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า 1) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.24 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียน การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการและการติ

ดตามผลการเรียน 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุกการศึกษา 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม (สุขา)และการใช้สนามกีฬา

สิริภักดิ์ สมใจเพ็ง อุทัยวรรณ ตรีนุชกร พรรณี เลาวะเกียรติ และใบศรี แสบงบาล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ต่อการจัดบริการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 76.03 อายุระหว่าง 18 - 23 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบมัธยมปลายเป็นนักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขชุมชนความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้และงานบริการสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึง

พอใจในด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$ และ S.D 0.71) ความพึงพอใจด้านศักยภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือในเรื่องของด้านการจัดให้มีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$ และ S.D 0.80) ความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ พบว่านักศึกษามีระดับพึงพอใจด้านภูมิทัศน์บริเวณอาคารเรียน ในระดับมาก รองลงมาเป็นสถานที่นั่งพักผ่อน ($\bar{X} = 3.82$ และ S.D 0.91) ความพึงพอใจต่อบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$ และ S.D 0.75) ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการใช้กิริยาจาและความรู้และความชำนาญของบุคลากร ($\bar{X} = 4.08$ และ S.D 0.65) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ส่วนใหญ่นักศึกษาอยากให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห้องเรียน หอพัก สถานที่จอดรถ สนามกีฬา

เพิ่มศักดิ์ บัวส่อง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนของนักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่มาศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและสถานศึกษา การใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนและการสอนของครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาดังกล่าวมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรมและความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ครูผู้สอนเห็นว่านักศึกษากัมพูชามีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สถานประกอบการเห็นว่านักศึกษากัมพูชามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษากัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ เห็นว่าสถาบันศึกษาอาชีวศึกษาศรีสะเกษ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเอาใจใส่ดูแลของสถานศึกษา และครู - อาจารย์ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 3) ความคิดเห็นจากผู้บริหาร ครูที่ปรึกษา และเจ้าหน้าที่ ต่อนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ความคิดเห็นจากสถานประกอบการ ต่อนักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่ศึกษา ในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 5) ความคิดเห็นจากเพื่อนนักศึกษาไทยต่อนักศึกษาประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยสรุป นักศึกษาจากประเทศกัมพูชา มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสถานศึกษา และเห็นว่าสถานศึกษามีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการเอาใจใส่ของครู - อาจารย์อยู่ในระดับเหมาะสมมาก

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2561 ก : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษา พบว่า 1) นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอน การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ 3) นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 มีลำดับการเสนอวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 40,260 คน (ข้อมูลจากระบบทะเบียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ วันที่ 24 ตุลาคม 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ 95% ความเชื่อมั่นที่ 2 เปอร์เซนต์ (อุทุมพร จามรมาน “การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษา” หน้า 30-31 อ้างอิงมาจาก Yamane, Taro. 1967. Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New York: Harper and Row.) ไม่ต่ำกว่าจำนวน 2,381 คน กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้และสมบูรณ์ จำนวน 27,868 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ/หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะเทคโนโลยี	1,362	905
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3,365	1,997
3. คณะวิทยาศาสตร์	2,020	1,282
4. คณะศึกษาศาสตร์	2,695	1,777
5. คณะพยาบาลศาสตร์	401	255
6. คณะการบัญชีและการจัดการ	9,613	7,963
7. คณะเภสัชศาสตร์	605	304
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	2,070	1,772
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง และนฤมิตศิลป์	1,107	531
10. คณะศิลปกรรมศาสตร์	786	404
11. คณะวิทยาการสารสนเทศ	2,297	1,764
12. คณะสาธารณสุขศาสตร์	1,349	1,026
13. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	4,042	3,119
14. คณะแพทยศาสตร์	669	366
15. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2,963	1,925
16. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	829	515
17. คณะสัตวแพทยศาสตร์	202	92
18. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	449	261
19. คณะวัฒนธรรมศาสตร์	299	228
20. คณะนิติศาสตร์	1,982	1,382
รวม	40,260	27,868

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ ชั้นปีที่ศึกษา ระบบการศึกษา และคณะ/หน่วยงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต ได้แก่

1. ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน มีจำนวน 22 ข้อ
 - 1.1 จัดหลักสูตรการเรียนการสอน จำนวน 5 ข้อ
 - 1.2 อาจารย์ผู้สอน จำนวน 8 ข้อ
 - 1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ
 - 1.4 อาคารสถานที่ จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีจำนวน 16 ข้อ
 - 2.1 การให้บริการด้านวิชาการ จำนวน 5 ข้อ
 - 2.2 การให้บริการทั่วไป จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจ และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2556 ซึ่งได้แบ่งความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
 - 2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ โดยเขียนข้อความตามคำนิยามของความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 2 ด้าน รวม 40 ข้อ
4. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ท่าน พิจารณาให้ข้อเสนอแนะซึ่งประกอบด้วย
 - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ประยูรศักดิ์ ศรีวิไล รองอธิการบดีฝ่ายแผนและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธน์ เนื่องเฉลิม อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3 รองศาสตราจารย์ ดร.สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ อาจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.4 นางสาวสิริพร ศิระบุชา ผู้อำนวยการกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. จัดทำแบบสอบถามเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังกองทะเบียนและประมวลผลเพื่อนำแบบสอบถามขึ้นบนระบบการลงทะเบียนเรียนให้นักลิตกรอกข้อมูล

2. ผู้วิจัยประสานงานกับผู้ประสานงานคณะ/หน่วยงานให้แจ้งนิสิตทราบเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามผ่านระบบการลงทะเบียน ซึ่งกำหนดระยะเวลาวันที่ 14 มกราคม 2562 - 20 มกราคม 2562

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 27,868 ฉบับ และคิดเป็นร้อยละ 1,170 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามครบแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับ จากนั้นนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาความถี่ และร้อยละ
2. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย ดังนี้

2.1 เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

2.2 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมาย ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง แล้วนำมาหาความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อความหมายการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน
3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 จำแนกตามคณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยศึกษาจากนิสิตระดับปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไป

ข้อทั่วไป	ปริญญาตรี (N = 27,868)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8,809	31.61
หญิง	19,059	68.39
2. ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	6,387	22.92
ชั้นปีที่ 2	6,194	22.23
ชั้นปีที่ 3	6,553	23.51
ชั้นปีที่ 4	7,379	26.48
ชั้นปีที่ 5	997	3.58
ชั้นปีที่ 6	286	1.03
อื่น ๆ	72	0.26
3. ระบบการศึกษา		
ระบบปกติ	24,687	88.59
ระบบพิเศษ	3,181	11.41
4. คณะ/ วิทยาลัย		
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,997	7.17
คณะวิทยาศาสตร์	1,282	4.60
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1,772	6.36
คณะพยาบาลศาสตร์	255	0.92
คณะศึกษาศาสตร์	1,777	6.38
คณะศิลปกรรมศาสตร์	404	1.45

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ปริญญาตรี (N = 27,868)	
	จำนวน	ร้อยละ
คณะเภสัชศาสตร์	304	1.09
คณะเทคโนโลยี	905	3.25
คณะการบัญชีและการจัดการ	7,963	28.57
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1,925	6.91
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์	531	1.91
คณะวิทยาการสารสนเทศ	1,764	6.33
วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	3,119	11.19
คณะสาธารณสุขศาสตร์	1,026	3.68
คณะแพทยศาสตร์	366	1.31
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	515	1.85
คณะสัตวแพทยศาสตร์	92	0.33
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	261	0.94
คณะวัฒนธรรมศาสตร์	228	0.82
คณะนิติศาสตร์	1,382	4.96
รวม	27,868	100.00

จากตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของนิสิตระดับปริญญาตรี โดยรวมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า นิสิตเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.39 เพศชาย ร้อยละ 31.61 จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 26.48 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 23.51 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 22.92 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 22.23 ชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 3.58 ชั้นปีที่ 6 ร้อยละ 1.03 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.26 จำแนกตามระบบการศึกษา พบว่า นิสิตศึกษาในระบบปกติ ร้อยละ 88.59 ระบบพิเศษ ร้อยละ 11.41 จำแนกตามคณะ พบว่า คณะที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ คณะการบัญชีและการจัดการ ร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ร้อยละ 11.19 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 7.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน

จากการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	รวมทุกระดับ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.72	0.71	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3.71	0.78	มาก
โดยรวม	3.72	0.72	มาก

จากตาราง 3 จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 นิสิตมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และรายข้อ

รายการ	ระดับปริญญาตรี (N = 27,868)			
	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.72	0.71	74.40	มาก
1. การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	3.81	0.75	76.20	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.87	0.80	77.40	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมหลักสูตร	3.82	0.86	76.40	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.83	0.88	76.60	มาก
1.4 ตารางการเรียนมีความชัดเจน	3.82	0.96	76.40	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.71	0.97	74.20	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.92	0.74	78.40	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.03	0.84	80.60	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.95	0.87	79.00	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ เรียนการสอน	3.89	0.90	77.80	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและ การถ่ายทอดความรู้	3.93	0.86	78.60	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์ วิชา	3.90	0.89	78.00	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.90	0.91	78.00	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.84	0.96	76.80	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.95	0.95	79.00	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.57	0.86	71.40	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.73	0.92	74.60	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.70	0.95	74.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และ อุปกรณ์การสอน	3.57	1.00	71.40	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ การสอน	3.52	1.04	70.40	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.32	1.18	66.40	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (N = 27,868)			
	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.58	0.88	71.60	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.58	0.99	71.60	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.57	1.02	71.40	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศ เป็นต้น)	3.59	0.98	71.80	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	3.58	1.01	71.60	มาก
รวมด้าน	3.72	0.71	74.40	มาก

จากตาราง 4 จากการศึกษาคำพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายด้านและรายข้อ พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.81$) และอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ เนื้อหาวิชาทันสมัย ($\bar{X} = 3.83$) และรายวิชาครอบคลุมหลักสูตรและตารางเรียนมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

2. อาจารย์ผู้สอน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านอาจารย์ผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การวางแผนและเตรียมการสอนและบุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.95$) และความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ สื่อ/

เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.70$) และประสิทธิภาพของ
โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอน ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

4. อาคารสถานที่ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ
แรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศเป็น
ต้น) ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ และสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียน
โดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.58$) และความเพียงพอ
ของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และรายข้อ

รายการ	ระดับปริญญาตรี (N = 27,868)			
	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ	3.71	0.78	74.20	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.78	0.82	75.60	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจ ใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.88	0.91	77.60	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.73	0.95	74.60	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.77	0.95	75.40	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.75	0.96	75.00	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/ สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ ของผู้เรียน	3.74	0.98	74.80	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.65	0.81	73.00	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.73	0.90	74.60	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.59	0.99	71.80	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.62	0.97	72.40	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.61	0.97	72.20	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.68	0.95	73.60	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.68	0.94	73.60	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.62	0.98	72.40	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (N = 27,868)			
	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.64	0.95	72.80	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.68	0.95	73.60	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.68	0.98	73.60	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.65	1.01	73.00	มาก
รวมด้าน	3.71	0.78	74.20	มาก

จากตาราง 5 จากการศึกษาคำพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายด้าน และรายข้อ พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการด้านวิชาการ ($\bar{X} = 3.78$) และการให้บริการทั่วไป ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ พบว่า

5. การให้บริการด้านวิชาการ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการให้บริการด้านวิชาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.77$) และความเหมาะสมแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

6. การให้บริการทั่วไป พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการให้บริการทั่วไป โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ มีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิตและการรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.68$) และผลของการให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 จำแนกตามคณะ

1. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี

จากการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 จำแนกตามคณะ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามคณะ โดยเรียงลำดับจากคณะที่มีความพึงพอใจมากไปน้อย

คณะ/ วิทยาลัย	N	ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน				ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ				รวม			
		\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
1. คณะนิติศาสตร์	1,382	3.88	0.71	77.60	มาก	3.91	0.75	78.20	มาก	3.90	0.71	78.00	มาก
2. คณะพยาบาลศาสตร์	255	3.86	0.62	77.20	มาก	3.88	0.65	77.60	มาก	3.87	0.61	77.40	มาก
3. คณะศิลปกรรมศาสตร์	404	3.86	0.70	77.20	มาก	3.89	0.76	77.80	มาก	3.87	0.70	77.40	มาก
4. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	3,119	3.84	0.68	76.80	มาก	3.87	0.71	77.40	มาก	3.85	0.67	77.00	มาก
5. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	261	3.81	0.74	76.20	มาก	3.78	0.81	75.60	มาก	3.80	0.76	76.00	มาก
6. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1,925	3.79	0.67	75.80	มาก	3.79	0.71	75.80	มาก	3.79	0.67	75.80	มาก
7. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,997	3.78	0.71	75.60	มาก	3.79	0.76	75.80	มาก	3.79	0.71	75.80	มาก
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	1,772	3.79	0.72	75.80	มาก	3.77	0.81	75.40	มาก	3.78	0.74	75.60	มาก
9. คณะศึกษาศาสตร์	1,777	3.77	0.81	75.40	มาก	3.76	0.89	75.20	มาก	3.77	0.83	75.40	มาก
10. คณะสาธารณสุขศาสตร์	1,026	3.73	0.62	74.60	มาก	3.72	0.64	74.40	มาก	3.72	0.61	74.40	มาก
11. คณะวิทยาการสารสนเทศ	1,764	3.70	0.73	74.00	มาก	3.70	0.80	74.00	มาก	3.70	0.74	74.00	มาก
12. คณะวัฒนธรรมศาสตร์	228	3.65	0.66	73.00	มาก	3.69	0.75	73.80	มาก	3.67	0.68	73.40	มาก

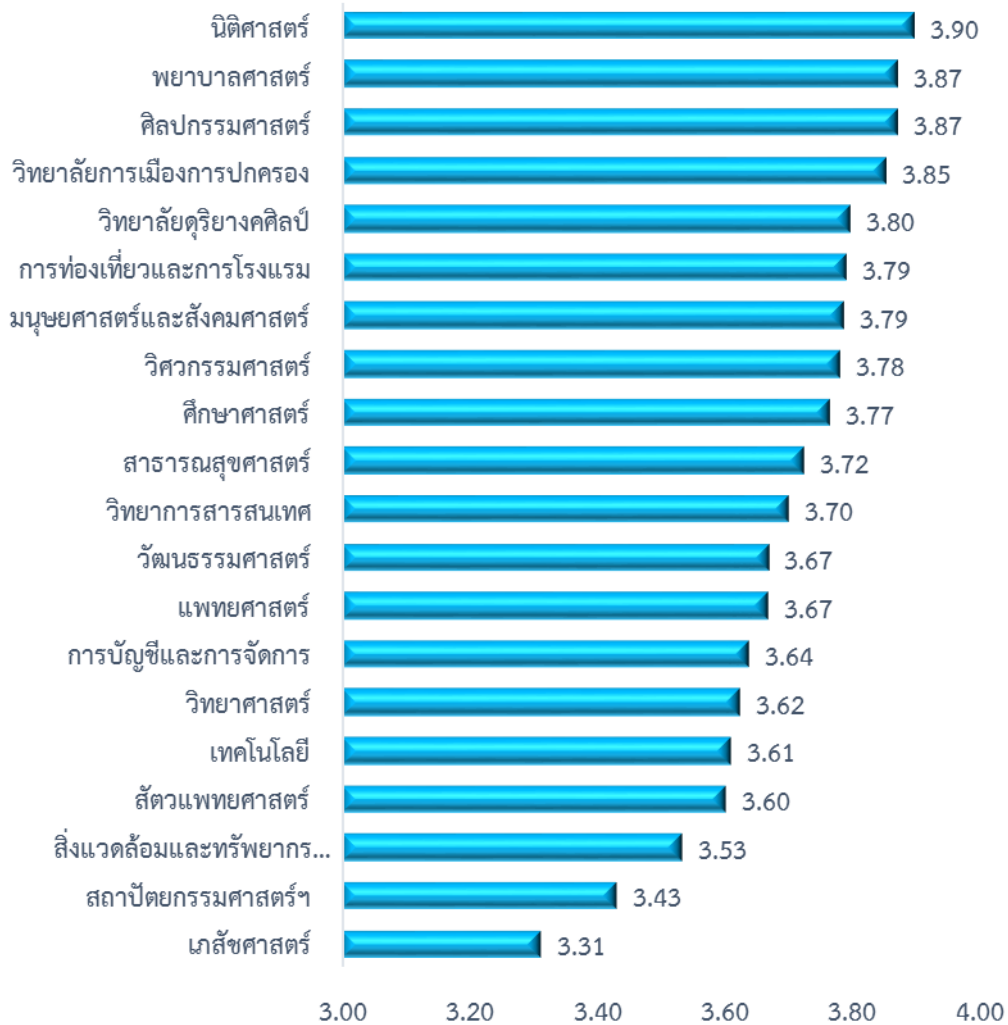
ตาราง 6 (ต่อ)

คณะ/ วิทยาลัย	N	ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน				ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ				รวม			
		\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	%	ระดับความพึงพอใจ
13. คณะแพทยศาสตร์	366	3.65	0.92	73.00	มาก	3.68	0.99	73.60	มาก	3.67	0.93	73.40	มาก
14. คณะการบัญชีและการจัดการ	7,963	3.65	0.68	73.00	มาก	3.63	0.74	72.60	มาก	3.64	0.68	72.80	มาก
15. คณะวิทยาศาสตร์	1,282	3.64	0.64	72.80	มาก	3.61	0.68	72.20	มาก	3.62	0.63	72.40	มาก
16. คณะเทคโนโลยี	905	3.63	0.69	72.60	มาก	3.59	0.77	71.80	มาก	3.61	0.70	72.20	มาก
17. คณะสัตวแพทยศาสตร์	92	3.67	0.74	73.40	มาก	3.54	0.93	70.80	มาก	3.60	0.81	72.00	มาก
18. คณะสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากรศาสตร์	515	3.56	0.70	71.20	มาก	3.51	0.77	70.20	มาก	3.53	0.70	70.60	มาก
19. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผัง เมืองและนฤมิตศิลป์	531	3.47	0.87	69.40	ปานกลาง	3.40	0.94	68.00	ปานกลาง	3.43	0.88	68.60	ปานกลาง
20. คณะเภสัชศาสตร์	304	3.38	1.08	67.60	ปานกลาง	3.25	1.24	65.00	ปานกลาง	3.31	1.13	66.20	ปานกลาง
รวม	27,868	3.72	0.71	74.40	มาก	3.71	0.78	74.20	มาก	3.72	0.72	74.40	มาก

จากตาราง 6 จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตเป็นรายคณะ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 18 คณะ ระดับปานกลาง 2 คณะ โดยเรียงลำดับจากคณะที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่

1. คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.90$)
2. คณะพยาบาลศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.87$)
3. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ($\bar{X} = 3.85$)
4. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ($\bar{X} = 3.80$)
5. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรมและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.79$)
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.78$)
7. คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.77$)
8. คณะสาธารณสุขศาสตร์ ($\bar{X} = 3.72$)
9. คณะวิทยาการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.70$)
10. คณะวัฒนธรรมศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.67$)
11. คณะการบัญชีและการจัดการ ($\bar{X} = 3.64$)
12. คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.62$)
13. คณะเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.61$)
14. คณะสัตวแพทยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.60$)
15. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$)
16. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ ($\bar{X} = 3.43$)
17. คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.31$)

คณะ



ค่าเฉลี่ย

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 โดยรวมจำแนกตามคณะ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า

นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 18 คณะ ระดับปานกลาง 2 คณะ โดยเรียงลำดับจากคณะที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.88$)
2. คณะพยาบาลศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.86$)
3. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ($\bar{X} = 3.84$)
4. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ($\bar{X} = 3.81$)
5. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรมและคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.79$)
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.78$)
7. คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.77$)
8. คณะสาธารณสุขศาสตร์ ($\bar{X} = 3.73$)
9. คณะวิทยาการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.70$)
10. คณะสัตวแพทยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.67$)
11. คณะวัฒนธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์และคณะการบัญชีและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.65$)
12. คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.64$)
13. คณะเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.63$)
14. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.56$)
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ ($\bar{X} = 3.47$)
16. คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.38$)

2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า

นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 18 คณะ ระดับปานกลาง 2 คณะ โดยเรียงลำดับจากคณะที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$)
2. คณะศิลปกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.89$)
3. คณะพยาบาลศาสตร์ ($\bar{X} = 3.88$)
4. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ($\bar{X} = 3.87$)

5. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.79$)
6. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ($\bar{X} = 3.78$)
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.77$)
8. คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.76$)
9. คณะสาธารณสุขศาสตร์ ($\bar{X} = 3.72$)
10. คณะวิทยาการสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.70$)
11. คณะวัฒนธรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.69$)
12. คณะแพทยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.68$)
13. คณะการบัญชีและการจัดการ ($\bar{X} = 3.63$)
14. คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.61$)
15. คณะเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.59$)
16. คณะสัตวแพทยศาสตร์ ($\bar{X} = 3.54$)
17. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.51$)
18. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ ($\bar{X} = 3.40$)
19. คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.25$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,997)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.76	0.71	มาก
1. การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	3.87	0.74	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.93	0.79	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.88	0.87	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.88	0.90	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.87	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.77	0.95	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.98	0.71	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.09	0.83	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.00	0.84	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.95	0.85	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.98	0.84	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.95	0.87	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.96	0.87	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.89	0.93	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.00	0.93	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.64	0.86	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.80	0.92	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.76	0.96	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.65	0.98	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.60	1.02	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.39	1.19	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,997)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.64	0.87	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.66	0.98	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.63	1.01	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.65	0.97	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.63	1.01	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ ท่านสังกัด)	3.79	0.76	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.84	0.80	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.95	0.90	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.79	0.95	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.82	0.94	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.82	0.94	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนา ทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.83	0.94	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.74	0.80	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.82	0.90	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.68	0.97	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.72	0.96	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็น	3.71	0.97	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.77	0.93	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.78	0.94	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.72	0.97	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.75	0.92	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.77	0.93	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.75	0.96	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.72	1.04	มาก
รวมทุกด้าน	3.79	0.71	มาก

ตาราง 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	126
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	27
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	1
1) วิชาศึกษาทั่วไปควรจัดให้มีวิชาที่หลากหลายและน่าสนใจมากกว่านี้	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	12
1) ควรปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอเข้ากับโลกในปัจจุบันและเหมาะสมกับวัยวุฒิของผู้เรียนเพิ่มมากขึ้น มีการอัปเดตข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ ตลอดเวลา	7
2) ปรับปรุงเนื้อหาที่ยากให้เข้าใจง่ายขึ้น ไม่อัดแน่นจนเกินไป	3
3) สอนให้ตรงกับที่จะนำไปใช้จริง	1
4) อยากให้สอนในเรื่องที่นอกเหนือจากการเรียน ที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิต	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	9
1) จัดตารางเรียนกลุ่มที่เรียนเทียบเข้าพิเศษให้เรียน(จ-ศ)ไม่ควรจัดตารางเรียนในวันหยุดเสาร์,อาทิตย์	3
2) การจัดตารางเรียนรายวิชาให้เหมาะสมกับสถานที่และระยะเวลาการเดินทาง เช่น มีรายวิชาที่เรียน ม.เก่า กับ ม.ใหม่ที่เวลาเรียนต่อกันจึงไม่สะดวกในการเข้าเรียน	2
3) ควรจัดตารางเรียนโดยระยะเวลาให้ชัดเจนไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย จะเกิดปัญหาวิชาเรียนทับซ้อนกันจนต้องไปถอนรายวิชา	2
4) รายวิชาที่เรียนวิทยาลัยการเมืองเรียนเข้าเกินไปคือ 8.00 น.อยากให้เปลี่ยนเป็นเรียนเวลา 9.00 น. เช่นเดิม	1
5) ควรเปิดโอกาสการเรียนช่วงซัมเมอร์เพราะต้องการจบเร็วตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	5
1) อยากให้เน้นภาคปฏิบัติให้มากขึ้น เช่น จำลองสถานการณ์ สมมติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ควรจะได้ปฏิบัติจริงๆ	2
2) ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน	1

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) การจัดกิจกรรม/โครงการที่ต้องการให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมตรวจสอบถมนิสิตก่อน	1
4) ให้นักเรียนชั้นปี 1 ไปเรียนที่จีนปีหนึ่งแล้วต้องสอบระดับ 6 ก่อนจบ	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	29
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	4
1) ควรพัฒนาตัวผู้สอน ให้มีความรู้มากขึ้น	1
2) ควรจ้างอาจารย์เพิ่ม	1
4) ควรจัดอาจารย์ใหม่ที่มีความสามารถในรายวิชามาสอน	1
5) อยากให้ประเมินอาจารย์ที่มาสอนในแต่ละวิชา ว่ามีความรู้เพียงพอที่จะสอนนิสิต	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	9
1) ควรมีการวางแผนการสอนโดยจัดระบบการสอนให้ดีกว่านี้ ไม่ควรมีการสอนชดเชยบ่อยครั้ง	3
2) การจัดจำนวนนิสิตในชั้นเรียนควรจัดจำนวนนิสิตให้มีความเหมาะสมไม่มากเกินไป ไม่รวมนิสิตหลายห้องมาเรียนด้วยกัน	3
3) อาจารย์ผู้สอนขาดการเตรียมการสอนมา และกรณีกลุ่มผู้เรียนส่วนใหญ่มีความเข้าใจ และบางส่วนไม่เข้าใจ อาจารย์ควรมีวิธีสอนให้เด็กกลุ่มนั้นเข้าใจ	1
4) ควรมีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับนิสิต อย่างเช่น จบ 4 ปี หรือ จบ 3 ปีครึ่ง ควรชัดเจนในส่วนนี้ และการขอเพิ่มรายวิชาที่ไม่ได้เปิดสอนในเทอมนั้นๆ	1
5) ไม่ควรจัดการเรียนการสอนของเด็กปกติเข้ากับรุ่นพี่เทียบเข้า เพราะอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการเรียนรู้ อาจทำให้อาจารย์ผู้สอนเองที่ลำบากใจสำหรับนิสิต	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	3
1) อาจารย์ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนมากกว่านี้ เพื่อให้ทันสมัยกว่าเดิม	2
2) อยากให้เพิ่มเติมการใช้เทคโนโลยี ทั้งในการทำงานและการเรียนให้เพิ่มขึ้น เน้นการนำเสนองานที่นอกเหนือจากการใช้พาวเวอร์พอยต์ เน้นการแลกเปลี่ยน ถาม-ตอบ มากกว่าการนั่งเลคเชอร์ตามผู้สอน	1

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้	6
1) อาจารย์ควรสอนให้ช้าลง อธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจและชัดเจน	2
2) ควรที่จะสอนในสไลด์ที่มีภาษาไทยบ้าง ถ้าเป็นอังกฤษหมด เกรงว่าจะยังไม่ค่อยเข้าใจเท่าที่ควร	1
3) อยากให้สอดแทรกความสนุกสนานระหว่างเรียน	1
4) ภาพบรรยายในการใช้สอนขนาดเล็กเกินไปมองไม่เห็นเนื้อหา ผู้สอนเร่งสอนเร็วเกินไป	1
5) เน้นการสอนให้เข้าใจเข้าถึงหรืออธิบายให้ชัดเจน ไม่อ่านตามสไลด์	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	1
1) มีการสอบวัดความรู้โดยข้อสอบเป็นข้อสอบกลาง	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	3
1) ควรเคารพสิทธิของเด็ก และให้อิสระทางความคิดแก่นิสิต	1
2) มีการรับฟังนิสิต และเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา	1
3) เปิดโอกาสให้นิสิตได้แสดงแนวคิดและทัศนคติ	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3
1) อาจารย์ควรควบคุมอารมณ์	1
2) อาจารย์มีความเป็นกลางไม่มีอคติต่อนิสิต	1
3) อาจารย์ผู้สอนใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	37
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3
1) ปรับปรุงเรื่องเอกสารประกอบการสอนให้มันตรงกับที่อาจารย์สอน ไม่ใช่เนื้อหาแตกต่างกัน ควร มีการนำสไลด์ขึ้นมาให้นิสิต หรือโพสสไลด์ไว้ เพื่อให้นิสิต นำไปถ่ายเอกสารได้	1
2) ควรจะมีหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอน	1
3) อยากให้ใช้โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนให้ครบทุกเครื่อง	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	18
1) ปรับปรุงระบบสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์ต่างๆในการสอนที่มีประสิทธิภาพ เช่น จอโปรเจกเตอร์ มีสีเหลืองและมองตัวหนังสือเวลาเรียนไม่ชัดเจนส่งผลต่อการเรียนรู้ของนิสิต	13

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนภายในห้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้เรียน	4
3) ควรเพิ่มสื่อที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนที่น่าสนใจกว่านี้	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	2
1) ควรอัปเดตเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมแก่การใช้งานยิ่งขึ้น	1
2) ควรจัดอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนที่จำเป็นต่อการเรียนให้ครบและพร้อมในการเรียน	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	14
1) ปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และเร็วยิ่งขึ้น เพราะบางรายวิชาอาจารย์ให้มีการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต	10
2) ปรับปรุงเว็บไซต์ ให้สามารถรองรับได้เวลาลงทะเบียนเรียนให้ดีกว่าเดิม	2
3) ควรมี WIFI ที่สะดวกและรวดเร็วต่อการเรียน รู้ภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียน	1
4) ควรมีระบบอินเทอร์เน็ตของคณะ	1
1.4 สถานที่	33
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	6
1) เปลี่ยนเก้าอี้พลาสติกเป็น เก้าอี้เหล็ก และเปลี่ยนเก้าอี้ที่นั่งเรียนมันค่อนข้างเก่าและชำรุดให้พร้อมใช้งาน	2
2) ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ในห้องเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	2
3) ปรับปรุงโต๊ะใช้สำหรับรับประทานอาหาร	1
4) อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้ที่นั่งเรียนมันค่อนข้างเก่าและพังไปแล้ว	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	6
1) ปรับปรุงเรื่องห้องเรียนให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	6
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	2
1) เครื่องปรับอากาศ โต๊ะ เก้าอี้ จอทีวี	1
2) ห้องเรียนควรปรับอุณหภูมิให้พอดีไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป	1

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	19
1) ปรับปรุงภูมิทัศน์ของคณะ ให้ดีกว่าเดิม เช่น เรื่องการบำบัดน้ำสระข้างตึกกราชนครินทร์ ควรเร่งดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง,ทางเข้าคณะควร มีถังขยะเก็บขยะไปทิ้ง น้ำเน่าเสีย ซากไม้ของเก่าที่หลังคณะ	5
2) ควรมีที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนนิสิต และปลอดภัย	3
3) ห้องน้ำ ความสะอาดห้องน้ำที่สะอาด มีกระดาดชำระใช้	3
4) ควรมีลิฟต์ใช้ที่เพียงพอกับจำนวนนิสิต	2
5) ควรจะเพิ่มโรงอาหารร้านอาหารเพิ่มขึ้น และมีที่ทานข้าว โต๊ะ ให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	2
5) ควรมีการปรับปรุงให้มีที่นั่งทำงานในคณะที่มากขึ้น และมีเครื่องปรับอากาศเพื่อความสะอาดสบายในการทำงาน	1
6) เพิ่มพื้นที่ในการทำกิจกรรม เช่น มีการเล่นกีฬา การฝึกทักษะชีวิตจริงที่ได้ใช้ชีวิตประจำ	1
7) หน้าคณะวิทยาการตัดต้นไม้ออกทำให้ตึกร้อนไม่ร่มรื่น	1
8) อยากให้มีบริการรถรางไป ม.เก่า น่าจะดีสำหรับคนที่ไม่อยากขับรถไปเอง และมันก็ควรเป็นสวัสดิการที่นิสิตควรจะได้รับ	1
2.ด้านการให้บริการ	92
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	10
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	2
1) ควรชี้แนะและให้คำปรึกษาแก่นิสิต	1
2) เอาใจใส่นิสิต	1
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3
1) การประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและรวดเร็วชัดเจน	3
2.1.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	5
1) ควรมีความชัดเจนในการบริการทุกสิ่งทุกอย่าง	1
2) เจ้าหน้าที่ควรทราบข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อจะได้ถ่ายทอด/ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่นิสิต	1
3) แจ้งข่าวสารให้ชัดเจน	1
4) อยากให้ทางมหาวิทยาลัยใส่ใจสารสนเทศของวิทยาลัยการเมืองมากกว่านี้	1
5) สื่อสารข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน	1

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2 การให้บริการทั่วไป	82
2.2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	2
1) ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	1
2) ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง	1
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	17
1) ควรปรับปรุงการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน	9
2) การตรงเวลาในการดำเนินเอกสาร ควรมีระยะเวลาที่กำหนดที่ชัดเจน	2
3) มีการกดลำดับบัตรคิว	1
4) การประสานงานควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้	1
5) ปรับปรุงในแต่ละส่วนให้เทียบเท่ากับมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ เพราะมีความล่าช้าในการให้บริการ	1
6) เพิ่มจำนวนบุคลากร เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	1
7) ระบบในการจัดการในการทำงานให้ดีกว่าที่มีอยู่	1
8) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพราะให้บริการช้ามาก	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	31
1) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตบริการ มีความสุภาพและมีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรให้บริการและคำแนะนำที่ดีเป็นกันเอง มีความเต็มใจสำหรับในการให้ข้อมูลต่างๆ	26
2) ผู้ที่ให้บริการกองคลังและงานทะเบียน ควรมีการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ระหว่างการปฏิบัติงานหรือให้บริการนิสิต	4
3) อยากให้ปรับปรุงในการบริการของเจ้าหน้าที่ในคณะใหม่เรื่องของการพูดจากับนิสิตหรือคนทั่วไปติดต่องาน	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	30
1) ควรปรับปรุงเรื่องการลงทะเบียนเรียนโดยเฉพาะกับการสำรองที่นั่ง และการเพิ่มกลุ่มเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่ต้องการเรียนเพิ่ม เปิดรายวิชาให้มากขึ้นเพียงพอต่อนิสิต เพื่อจะได้ไม่ต้องสำรองที่นั่ง ทำให้เสียเวลาและเสียเงิน ในการรอเรียนในเทอมถัดไป	26
2) ควรมีระบบประสานงานกันที่ดีมากขึ้น ควรให้แต่ละหน่วยบริการงานนิสิต เช่น กองทะเบียนและกองคลังมีการประสานงานกันที่ดีและมีระบบงานที่ลิงค์ข้อมูลกันที่ดีมากยิ่งขึ้น	1

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) การชำระเงินผ่านกองคลัง หรือ งานทะเบียน ควรรับเงินสด เพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ	1
4) ควรตรวจสอบเอกสารในการดำเนินการทุกครั้งก่อนที่จะส่งกลับ	1
5) ให้นิสิตลงทะเบียนเอง เลือกวิชาเรียนเอง จัดการเรียนสำรองที่นั่งให้ดีกว่านี้	1
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	2
1) ควรจัดระบบความปลอดภัยด้านการจราจรควรห้ามรถจากภายนอกเข้ามาในมหาวิทยาลัย เช่น รถบรรทุกหรือรถใหญ่ หรือ มอเตอร์ไซด์ ที่วิ่งเร็วและมีเสียงดัง	1
2) การจัดการระบบทั้งความปลอดภัยและจราจรยังถือว่าไม่ดีพอ	1
ผลรวมทั้งหมด	218

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,282)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.64	0.64	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.73	0.70	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.79	0.75	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.74	0.81	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.74	0.85	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.70	0.92	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.66	0.89	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.86	0.70	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	3.98	0.81	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.86	0.88	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	3.81	0.87	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	3.86	0.82	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.84	0.82	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.83	0.85	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	3.79	0.88	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.88	0.92	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.48	0.78	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.63	0.88	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.62	0.87	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของสื่อดัดแปลงและอุปกรณ์	3.50	0.92	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.43	0.97	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.22	1.11	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,282)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.48	0.80	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.46	0.92	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.48	0.93	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.51	0.90	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.48	0.93	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ ท่านสังกัด)	3.61	0.68	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.67	0.75	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.81	0.86	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.62	0.89	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.93	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.65	0.90	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนา ทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.63	0.97	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.55	0.71	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.63	0.82	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.46	0.86	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.50	0.89	ปานกลาง
6.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น	3.49	0.89	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.58	0.87	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.57	0.88	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.52	0.89	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.55	0.86	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.60	0.85	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.60	0.90	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.57	0.93	มาก
รวมทุกด้าน	3.62	0.63	มาก

ตาราง 10 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์ ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	96
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	32
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	2
1) ควรเพิ่มหลักสูตรใหม่	1
2) จัดหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนมากกว่านี้	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	11
1) อยากให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้ดีขึ้น ไม่ให้สำรองที่นั่งแย่งกันลงทะเบียนเรียนวิชาเอกของตัวเอง ควรเพิ่ม secเรียนให้มากขึ้น เพียงพอกับจำนวนนิสิต	7
2) ควรเปิดวิชาเอกในช่วงซัมเมอร์	1
3) ควรเปิดสอนรายวิชาที่มีจำนวนนิสิตติด F เยอะ ในทุกเทอม เพื่อให้นิสิตเก็บหน่วยกิตให้ทัน	1
4) วิชาเสรีที่ไม่เกี่ยวกับวิชาคณะ ควรตัดให้ลดลงมากกว่านี้	1
5) ปรับปรุงรายวิชาหรือหลักสูตรให้มีความทันสมัย และสามารถนำไปใช้ได้จริง ส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจในสายอาชีพเพิ่มกิจกรรมการบรรยายต่างๆ ให้กับนิสิต	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	10
1) พัฒนาการเรียนการสอนเนื้อหาวิชาให้ทันยุคสมัย และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเรียนการสอนมากขึ้น เพื่อให้ทันโลกยุคปัจจุบัน และปรับการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนมากขึ้น	3
2) ควรจัดเนื้อหาที่เรียนให้กระชับกว่านี้	2
3) ควรเรียนเป็นภาษาอังกฤษ	1
4) ด้านเนื้อหาควรมุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
5) เนื้อหาของการสอนควรสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรสอดแทรกโปรแกรมที่ตามโรงงาน หรืออุตสาหกรรมเขาใช้จริงๆ นำมาสอนนิสิตด้วย	1
6) ปรับเนื้อหาให้กระชับเข้าใจง่ายมีเทคนิคในการสอนที่ดึงดูดเข้าใจง่าย	1
7) อัปเดตข้อมูลในวิชานั้นๆ ให้เป็นข้อมูลล่าสุดแต่ยังคงมีความรู้พื้นฐานสำคัญๆ เช่นเดิม	1

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	7
1) ควรมีการจัดการเรียนการสอนตามวันและเวลาที่ลงทะเบียนเรียนไว้ ในวันจันทร์-ศุกร์ ไม่ควรงดคลาสบ่อยเพราะเป็นปัญหาให้นิสิตต้องหาวันชดเชย ซึ่งบางคนอาจหาวันว่างไม่ได้ เนื่องจากติดเรียนหรือมีธุระกับทางบ้าน ไม่ควรมีตารางเรียนเสาร์-อาทิตย์	2
2) ควรจัดตารางสอนให้ชัดเจนกว่านี้	2
3) การจัดตารางเรียนควรมีความรวดเร็วและล่วงหน้าก่อนวันลงทะเบียน	1
4) ควรเริ่มเรียนที่ 09.00น. เป็นต้นไป 08.00น. เข้าเกินไป เรียนไปก็ไม่เข้าใจ	1
5) ตารางเรียนควรประกาศให้เร็วขึ้น ห้องสอบวิชาคำนวณไม่ควรนั่งโต๊ะเลคเชอร์	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	2
1) ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง	1
2) อยากให้มีการอบรมให้ความรู้ จากภายนอกหรือภายใน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	16
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	1
1) ควรมีความทันสมัย และหนังสืออ่านมากกว่านี้เพื่อดึงดูดผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้หลายช่องทาง	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	5
1) ควรมีการพัฒนารูปแบบการสอน ให้เรียนตามตาราง เมื่ออาจารย์ไม่ว่างควรแจ้งนิสิตล่วงหน้า มีการเรียนการสอนที่เข้าใจง่าย อาจารย์ไม่ขาดสอนหรือให้งานเพียงอย่างเดียว	1
2) พัฒนาเรื่องของการเปิดเรียนซัมเมอร์ในวิชาเอก	1
3) หาสิ่งใหม่ๆ มาให้ความรู้กับนิสิต	1
4) อยากให้อาจารย์เน้นการสอนในห้องโดยไม่ควรจะนัดเสริมบ่อย	1
5) อาจารย์ควรที่จะมีการเตรียมสื่อการเรียนการสอนหรือรายละเอียดมาก่อน เพื่อการนำเสนอแก่นิสิตได้อย่างเป็นระบบและเข้าใจได้ง่ายขึ้น	1

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	5
1) อาจารย์ควรมีวิธีถ่ายทอดความรู้ให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาที่เรียนหรือปรับเนื้อหาให้ง่ายกว่านี้โดยใช้สื่อการสอนประกอบ	2
2) ควรมีการแจ้งให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าเมื่อมีการงดการเรียน	1
3) มีกิจกรรมแทรกเวลาเรียนเพื่อคลายเครียดและสนุกสนาน	1
4) มีวิธีการสอนให้นักศึกษาเข้าใจ	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4
1) ควรให้เกรดตามงาน และงานควรไม่ยากจนเกินไป	3
2) จัดการเรียนการสอนโดยเน้น สิ่งที่ต้องได้นำไปใช้ในชีวิตจริง และเน้นที่จะออกสอบ	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	1
1) พัฒนาศักยภาพในการจัดการอารมณ์ของอาจารย์บางท่าน ทักษะคิดของอาจารย์ อคติที่มีต่อนิสิต จะช่วยให้บรรยากาศในการเรียนรู้ดีขึ้น	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	32
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	1
1) ค่าเทอมก็แพง ยังต้องซื้อหนังสืออีก	1
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1
1) มีหนังสือเรียนครบถ้วนทุกรายวิชา บางรายวิชาเรียบเรียงไม่เสร็จทันเวลาเรียน	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	9
1) อยากให้ปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนหรือเปลี่ยนใหม่ เช่น จอโปรเจคเตอร์	4
2) มีสื่อ นวัตกรรมหลากหลายให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วม	2
3) ควรมีเครื่องมือในห้องแลปเพิ่มมากขึ้น	1
4) ระบบสารสนเทศสื่อการเรียนการสอนจอภาพต่างๆ	1
5) ห้องเรียนควร มีโปรเจคเตอร์ที่ใช้ได้ โต๊ะที่ดีกว่าเดิม	1

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	3
1) ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์ในการจัดการเรียนการสอนเพียงพอกับจำนวนนิสิต	2
2) ปรับปรุงคุณภาพของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนการสอน	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	18
1) ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ และเร็วขึ้นกว่านี้ โดยเฉพาะบริเวณหอใน	14
2) อินเทอร์เน็ตในการใช้การศึกษาค้นคว้าข้อมูลควรเร็วขึ้น	2
3) ความเสถียรของเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	1
4) ปรับปรุงระบบต่างๆ ควรมีระบบการแจ้งเตือนค่าเทอมและข่าวสารทันเหตุการณ์	1
1.4 สถานที่	16
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3
1) ขยายห้องเรียนหรือห้องปฏิบัติการให้เพียงพอต่อนิสิตหรือบุคคลที่มาใช้บริการ พร้อมปรับปรุงห้องเรียนที่ชำรุด	1
2) เพิ่มห้องเรียน	1
3) จัดพื้นที่ในห้องเรียนให้สอดคล้องกับจำนวนนิสิต	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	1
1) จัดสถานที่ให้เหมาะแก่ผู้เรียนมากขึ้น	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	12
1) ควรดูแลห้องน้ำในแต่ละตึกให้สะอาดและมีกลิ่นหอม โดยเฉพาะตึกคณะสัตวแพทยศาสตร์	4
2) ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอเนื่องจากมีนิสิตมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งรายวิชาศึกษาทั่วไปและรายวิชาอื่นๆ	2
3) พัฒนาด้านความสะอาดและฝุ่นละอองรอบบริเวณมหาวิทยาลัย	2
4) ปรับปรุงสาธารณูปโภค	1
5) ควรมีการจัดสวนหย่อมเพื่อเพิ่มความสวยงาม	1
6) ลูกกระนวดเยอะเกินไป	1
7) ปรับปรุงห้องสมุด	1

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.ด้านการให้บริการ	71
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	6
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	4
1) อยากให้อาจารย์ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาที่เปิดกว้างมากกว่านี้ และควรให้ความช่วยเหลือ ใส่ใจนิสิตในและดูแลนิสิตที่มีปัญหาและถูกเอารัดเอาเปรียบจากการไปฝึกประสบการณ์นอกสถานที่ ควรสอบถามข้อมูลจากนิสิตและมีความเป็นกันเอง	4
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2
1) การสื่อสารที่หลากหลายขึ้น	1
2) การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึงนิสิตทำให้ไม่รู้ข่าวสารที่ทางคณะหรือทางมหาวิทยาลัยแจ้งเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมต่างๆ	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	65
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3
1) ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	3
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	15
1) พนักงานควรมีจิตบริการยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ พุดจาสุภาพ ใส่ใจนิสิตที่มาสอบถามและตอบคำถามหรือให้ข้อมูลแก่นิสิตด้วยความเต็มใจ	13
2) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานกองกิจการนิสิต ฝ่ายกยศ. ควรให้บริการนิสิตและพูดกับนิสิตด้วยคำพูดที่สุภาพ	1
3) ปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานเรื่องของอารมณ์ และการบริการระบบออนไลน์ให้รองรับต่อจำนวนคนในการสำรองที่นั่ง	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	2
1) ควรพัฒนาในด้านการสื่อสารข้อมูลให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น	2
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	24
1) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน	12
2) ควรปรับปรุงการจ่ายเงินให้สะดวกและหลากหลายช่องทาง	2
3) ปรับปรุงเว็บไซต์ในการลงทะเบียนเรียน การจัดการเรียนการสอนควรเปิดกลุ่มการเรียนรู้ให้มากขึ้นเพื่อรองรับนิสิตในการลงทะเบียน และในการดำเนินเรื่องในการลงทะเบียนควรมีขั้นตอนกระชับ รวดเร็ว	2

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) ควรมีการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนของนิสิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1
5) ควรมีการปรับปรุงระบบและเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่เข้ามาใช้บริการเนื่องจากคณะบัญชีมีนิสิตจำนวนมาก จึงทำให้การดำเนินงานเอกสารล่าช้า	1
6) ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนระบบพิเศษควรจะแตกต่างกับระบบปกติ	1
7) เปิดเซิร์ฟเวอร์ของระบบทะเบียน เพื่อถ่ายโอนลงทะเบียน และรองรับการเข้าใช้ของนิสิต	1
8) เปิดรับลงทะเบียนให้เพียงพอต่อนิสิตที่จะลงทะเบียน ควรเปิดสอนวิชาหนึ่งมากกว่า 1กลุ่มเรียน เพราะนิสิตมีจำนวนมากมีปัญหาในการสำรองที่นั่ง	1
9) พัฒนาความทันสมัยของระบบต่างๆ เช่น ระบบการลงทะเบียนเป็นต้น ปัจจุบันพบว่า การลงทะเบียนเรียนนั้นเป็นไปอย่างยาก เพราะมีปัญหาในการใช้ระบบ และควรมีการพัฒนาเพื่อนิสิตจะได้ลงทะเบียนเรียนตามแผนที่วางไว้	1
10) อยากให้เพิ่มช่องทางการลงทะเบียนเรียนให้มากขึ้น และการเข้าระบบเวลาลงทะเบียนเรียนให้สะดวกยิ่งขึ้น	1
11) อยากให้ลดค่าปรับเมื่อเราจ่ายเงินค่าเทอมช้า	1
2.2.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	21
3) ควรพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ	3
4) ควรปรับปรุงตามปัญหาจริงที่เกิดขึ้นและไม่ควรละเลย	1
5) ควรรับนิสิตเพิ่ม	1
6) อยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ได้แล้วไม่จำเป็นต้องปรับปรุงอะไร เป็นไปได้ก็อยากให้มติดกประจำคณะนิติศาสตร์	1
ผลรวมทั้งหมด	167

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,772)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.79	0.72	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.89	0.73	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.95	0.78	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.88	0.90	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.92	0.84	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.91	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.77	0.96	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.00	0.74	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.12	0.82	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.03	0.85	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.97	0.90	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.00	0.89	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.94	0.94	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.96	0.90	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.93	0.94	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นครู อาจารย์	4.02	0.96	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.62	0.89	มาก
3.1 ความทันสมัยของเอกสารประกอบการสอน	3.79	0.91	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.77	0.94	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของสไลด์ทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.62	1.03	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ การสอน	3.57	1.06	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.35	1.22	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,772)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.65	0.90	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.65	1.00	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.64	1.05	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.66	0.99	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.67	1.00	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.77	0.81	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.84	0.83	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.94	0.92	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.78	0.99	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.83	0.97	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.81	0.95	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/ จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.82	0.98	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.71	0.87	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.79	0.93	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.66	1.04	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.69	1.01	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.64	1.04	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.74	1.00	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.74	0.98	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.68	1.05	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.70	1.00	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.74	0.99	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.75	1.02	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.70	1.09	มาก
รวมทุกด้าน	3.78	0.74	มาก

ตาราง 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนา คณะวิศวกรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	125
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	31
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3
1) ควรมีการจัดการเรียนในหลักสูตรที่ทันสมัย มีความรู้หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย	1
2) อยากให้เพิ่มหลักสูตรที่สาขาวิชาการ สามารถนำไปต่อยอดในสายวิชาการ เช่นครูหรืออาจารย์	1
3) ควรมีการปรึกษากับสายงานที่ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถในแขนงอาชีพนั้นๆต้องการให้ผู้เรียนเน้นเรียนด้านใดเพื่อจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เรียน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	7
1) การจัดการรายวิชาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	1
2) การลงทะเบียนเรียนวิชาเอกของสาขาใดก็ควรให้สาขานั้นมีสิทธิ์ลงก่อน	1
3) ควรมีการกำหนดรายวิชาที่เปิดสอนให้ชัดเจนตลอดหลักสูตรและดำเนินการตามที่กำหนดเพื่อให้นิสิตจะได้รู้และทราบล่วงหน้าว่าต้องวางแผนการเรียนอย่างไรจึงจะจบทันตามหลักสูตร	1
4) เน้นวิชาในสาขาให้มากกว่าวิชาศึกษาทั่วไป	1
5) บางรายวิชาอยากให้มีการเปิดกลุ่มการเรียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากปัญหาการชนกันของตารางเรียน	1
6) ต้องเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอหรือมากกว่าจำนวนนิสิต เพื่อลดปัญหาการสำรองที่นั่งที่มีความไม่สมเหตุผลและการดำเนินการล่าช้า	1
7) เปิดกลุ่มการเรียนการสอนที่เพียงพอต่อนิสิต	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	7
1) ควรจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัยและมีการอัปเดตข้อมูลหรือเนื้อหาการเรียนการสอนใหม่ๆเสมอ	3
2) เนื้อหาที่เรียน สื่อการสอน สื่อการเรียน มีความทันสมัย	1
3) เพื่อให้การเรียนมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้น	1
4) สอดแทรกเทคโนโลยีใหม่ๆที่เหมาะสมกับการเรียน และควรรับฟังนิสิตด้วย	1
5) อยากให้พัฒนา เกี่ยวกับหลักวิชาการมาประยุกต์ ใ้กับชีวิตประจำวัน	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	13
1) ควรจัดตารางเรียนให้เหมาะสมในทุกๆปีการศึกษา ไม่มากเกินไป	3
2) ควรจัดตารางอย่าใกล้กันเวลากระชั้นชิด	2
3) ควรที่จะไม่มีการชดเชยเวลาเรียนที่ อาจารย์ได้งดคลาสไปในวันหยุดราชการ	1
4) ควรปรับปรุงเวลาในการเรียนเนื่องจากบางรายวิชามีการเรียนการสอนที่ตึกเกินไป	1
5) ปรับปรุงเรื่องการจัดตารางเรียน ตารางสอน ไม่ควรเปลี่ยนหลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว	1
6) ปรับเปลี่ยนเวลาเรียนให้เร็วขึ้น	1
7) สอนตรงตามวันธรรมดาไม่ใช่สอนทุกวันไม่มีวันหยุด	1
8) อยากให้การจัดการเรียนการสอน เป็นไปตามตารางที่จัดไว้	1
9) อยากให้คณะกรรมการบัญชีและการจัดการเปิดซัมเมอร์	1
10) อยากให้อาจารย์เข้าสอนเต็มเวลา และครั้งที่สอน	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) การจัดการเรียนการสอนนั้นขอให้เน้นที่ผู้เรียนเป็นหลัก	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	24
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	2
1) อยากให้มีอาจารย์ผู้สอนเป็นอาจารย์ต่างชาติ	1
2) อาจารย์สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการชีวิตประจำวันได้	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	8
1) การจัดการเรียนการสอนเป็นตามแผน	2
2) เข้าออกตามเวลา	1
3) ควรจัดชั่วโมงการสอนให้มีความเหมาะสมกับรายวิชานั้นๆ	1
4) จัดทำสไลด์การเรียนการสอน ให้มีความชัดเจน มองเห็นได้ชัด	1
5) ให้มีความใส่ใจผู้เรียนมากกว่านี้ และให้มีการวางแผนในการจัดการเรียนการสอนให้ชัดเจน	1
6) อาจารย์ไม่ควรงดคลาสบ่อยๆ	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
7) อยากให้แยกระหว่าง ปี2-ปี3 ไม่ควรเรียนรวมกันเนื่องจากความรู้ที่ได้เรียนมาต่างกัน และควรจัดที่นั่งให้เพียงพอ บางเซค120คน แต่ที่นั่งในห้องเรียนมี 80 ที่นั่ง	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	2
1) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น	1
2) จัดการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	7
1) ควรแจ้งรายละเอียดในการสอนทุกครั้ง เพื่อความเข้าใจและความชัดเจนของนิสิต	4
2) สอนให้เข้าใจมากขึ้น อย่าไปเร็วจนเกินไป	2
3) ขอให้อาจารย์พูดช้าลงเพราะบางครั้งนิสิตฟังอาจารย์ไม่ทัน สื่อการเรียนการสอนออกให้ตรงกับในหนังสือ	2
4) กิจกรรมที่สร้างสรรค์ และ ตรงกับความสนใจของผู้เรียน ในลักษณะช่วยพัฒนาตัวผู้เรียน	1
5) ควรวิเคราะห์ความสามารถนิสิตและจัดการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริง	1
6) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้ทันสมัย และทำให้ผู้เรียนสนใจการเรียนมากขึ้น	1
7) วิธีการสอน หรือเทคนิคการสอนที่ทำให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้ในวิชานั้นๆ	1
8) ให้มองเห็นภาพมากกว่าตัวหนังสือเยอะๆจะได้เข้าใจง่าย	1
9) อยากให้อธิบายเนื้อหาให้ตรงจุดมีเทคนิคทำให้ผู้เรียนอยากเรียน	1
10) อาจารย์สอนเนื้อหาเร็วเกินไปควรมีการจัดระเบียบการสอนให้เป็นขั้นตอน	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	2
1) เกณฑ์การวัดผลควรให้นิสิตรู้คะแนนในระบบด้วย ก่อนออกเกรด	1
2) เสนอแนะให้มีการประเมินนิสิตด้านความรู้และความเข้าใจในแต่ละรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนตามรายวิชานั้นๆและทดสอบความสามารถพิเศษของแต่ละบุคคลเพื่อส่งเสริมศักยภาพของนิสิตให้ได้ประสิทธิผลเพื่อมากขึ้น	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	2
1) รับฟังความคิดเห็นนิสิตให้มากขึ้น	1
2) ให้นิสิตมีส่วนร่วมในการทำปฏิบัติการ	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	1
1) ปรับปรุงเรื่องที่อาจารย์ใช้อารมณ์ในการสอน	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	41
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1
1) อุปกรณ์การเรียนการสอนและหนังสือ	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	21
1) ควรปรับปรุงอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียนการสอนให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์ แสดงผลไม่ชัดเจน	9
2) อยากให้มีสื่อการเรียนการสอนมากกว่านี้	3
3) ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนให้มีการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3
4) อยากให้มีสื่อการเรียนที่ทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน อยากให้สอนโปรแกรมพื้นฐานในการทำงาน สอนการเอาตัวรอดระหว่างทำงาน สอนการเข้ากับสังคมในที่ทำงาน	2
5) ห้องเรียนและอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน	2
6) ความสะดวกสบายทางด้านเทคโนโลยี	1
7) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนให้ดีขึ้น	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	2
1) คอมพิวเตอร์ควรเปลี่ยนใหม่ และใช้งานได้ดีกว่านี้	1
2) เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	17
1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้นและครอบคลุมมากกว่านี้	11
2) ปรับปรุงเรื่องเว็บReg ในการลงทะเบียน	4

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ควรจัดระบบให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ทั้งการให้บริการในสถานที่ต่างๆ เช่น ตึกอบรม หรือ สำนักศึกษาทั่วไป	1
4) พัฒนาระบบการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้สะดวกสบายมากขึ้น	1
1.4 สถานที่	29
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	1
2) ห้องบางห้องเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	2
1) การใช้ห้องเรียน	1
2) คณะสาธารณสุข เคยมีการจัดประชุมพบปะระหว่างอาจารย์ฝ่ายบริหาร กับนิสิตแล้วตอนเปิดเทอมเทอมที่1 นิสิตได้แจ้งปัญหาไปแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง อยากให้จัดการตามที่ได้แจ้งไปด้วย และเรื่องการเรียนการสอน อยากให้อุกรณ์ในการเรียนห้องปฏิบัติการมีพร้อมกว่านี้	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3
1) ปรับปรุงเรื่องแอร์ในห้องเรียนและ Facility ที่มีปัญหาบ่อยครั้ง	1
2) ปรับปรุงห้องเรียน	1
3) ปรับปรุงห้องเรียน ห้องเรียนไม่พอต่อการฝึกซ้อม	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	23
1) ปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำที่ชำรุดให้ใช้งานได้ รักษาความสะอาด มีทิวทัศน์ มีไฟส่องสว่าง ไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์น้อย เช่น กลิ่นน้ำยาล้างห้องน้ำที่มีกลิ่นแรงเกินไป ประกอบกับกลิ่นไม่พึงประสงค์ในห้องน้ำที่มีอยู่แล้ว	10
2) ควรปรับปรุงเรื่องลิฟต์ โดยเฉพาะในอาคารราชนครินทร์ และคณะบัญชี เพื่อนิสิตใช้งานได้สะดวกไปทันเรียนหรือสอบ และไม่เกิดอันตรายต่อนิสิต	6
3) ขยายพื้นที่โรงอาหารของคณะ มีร้านค้ามากกว่าปัจจุบัน เช่น ควรมีร้านขายผลไม้	2
4) ปรับปรุงเรื่องขยะโดยเพิ่มถังขยะ หรือจุดทิ้งขยะให้เพียงพอ	2
5) ดูแลความสะอาดของสระน้ำให้มากขึ้น ให้ความสนใจกับนิสิตเท่าเทียมกัน	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
6) ลดลูกกระพอนให้สั้นลง	1
7) สำนักงานวิทยบริการควรจระแอร์เย็นกว่านี้	1
2.ด้านการให้บริการ	102
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	6
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	2
1) ความประทับใจคือ ที่ปรึกษาและอาจารย์สาขา ยังเป็นกำลังใจให้ช่วยจบ	1
2) อยากให้ใส่ใจทุกความคิดเห็นของนิสิต และรับฟังปัญหาและหาทางแก้ไข หรือช่วยเมื่อนิสิตพบเจอปัญหา	1
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3
1) ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้	1
2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ครอบคลุมเพิ่มขึ้น	1
3) อยุ่กให้เร็วและชัดเจนในการแจ้งต่างๆ	1
2.1.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	1
1) พัฒนาการบริการของวิชาการ	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	96
2.2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	5
1) การให้บริการที่เท่าเทียมมีความเสมอภาคและเป็นธรรม	4
2) บริการยังไม่ทั่วถึง ทำให้รอนาน ไม่เป็นระบบระเบียบ	1
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	12
1) ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	7
2) พัฒนาการบริการให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้นให้เป็นระบบเพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว	3
3) ควรมีการประสานงานให้รวดเร็วขึ้นแจ้งวันเวลาและรายละเอียดให้ชัดเจน	1
4) มีการบริการดี รวดเร็ว ประทับใจ	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	31
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ ควรยิ้มแย้มและพูดจาดี	11

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่เมื่อให้คำปรึกษา/ตอบคำถาม นิสิต ด้วยคำพูดที่สุภาพ	6
3) ให้คำแนะนำในการใช้บริการต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	5
4) ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรปรับปรุงการพูดมารยาท ของเจ้าหน้าที่	2
5) ฝ่ายวิชาการควรมีนุชย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม ให้กับนิสิต	3
6) ชี้แจงให้ชัดเจนเหมาะสม และเข้าถึงทุกคน	1
7) บุคลากรควรให้ความสำคัญกับผู้ที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นนิสิตหรือบุคคล ทั่วไป ควรจะบริการด้วยความเต็มใจ	1
8) ระบบการจัดการ และคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงาน	1
9) ลุงยามน่ารักทุกคนเลย	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) ควรมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นมากกว่านี้	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	4
1) ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยขึ้น	1
2) แจ้งข้อมูลข่าวสารให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์	1
3) ปรับปรุงงานของเจ้าหน้าที่ การยื่นเอกสารคำร้องไม่มีการแจ้งในออนไลน์ คนที่ไปยื่นเลยไม่รู้	1
4) พัฒนาเกี่ยวกับแนะนำแนวทางเกี่ยวกับประกอบอาชีพต่างๆ	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	23
1) ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้เร็วและ สะดวกยิ่งขึ้น	15
2) ฝ่ายกองทะเบียนและประมวลของมหาวิทยาลัยผลควรให้บริการด้วย วาจาที่เป็นมิตร น้ำเสียงที่สุภาพมากกว่านี้	3
3) ควรมีการจัดการระบบลงทะเบียนเรียน สำรองที่นั่ง	2
4) การจัดการลงทะเบียนเรียนและให้ออกผลการเรียนในช่วงเวลาที่ มหาวิทยาลัยกำหนด	1
5) ขอให้ปรับค่าหน่วยกิตให้เท่ากันทุกคณะ เช่นคณะศิลปกรรมวิชาศึกษา ทั่วไปหน่วยละ 200 แต่ทำไมคณะท่องเที่ยวหน่วยละ 400	1
6) ในการลงทะเบียนเรียน ระบบควรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอีกหลายเท่า	1
ผลรวมทั้งหมด	227

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะพยาบาลศาสตร์ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 255)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.86	0.62	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.92	0.69	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	4.02	0.72	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.91	0.85	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.96	0.87	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.89	1.01	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.83	1.01	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.05	0.63	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.15	0.71	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.07	0.80	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	3.99	0.86	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.05	0.74	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4.04	0.74	มาก
2.6 การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม	4.03	0.88	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.94	0.94	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.10	0.80	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.76	0.77	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.87	0.99	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.87	0.93	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.84	0.94	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.69	1.04	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.51	1.14	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 255)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.74	0.79	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.73	0.93	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.75	1.02	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.65	0.98	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.81	0.89	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.88	0.65	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.92	0.71	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	4.02	0.84	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.92	0.79	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.93	0.87	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.93	0.836	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.83	1.03	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.84	0.66	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.88	0.76	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85	0.72	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.82	0.83	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.80	0.80	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.89	0.78	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.87	0.79	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.80	0.82	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.80	0.88	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.86	0.81	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.83	0.88	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.80	0.95	มาก
รวมทุกด้าน	3.87	0.61	มาก

ตาราง 14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะพยาบาลศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	13
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	3
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	1
1) อยากรู้ให้เปิดกลุ่มเรียนเยอะกว่านี้	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	1
1) ควรจัดตารางไม่ให้ชนกัน	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) เรียนรู้นอกสถานที่บ่อยๆและลงพื้นที่ทำงานร่วมกับชุมชน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	8
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	2
1) ปรับเวลาเรียนให้มีความพอดีเหมาะสม	1
2) อยากรู้ให้สอนน้อยลง	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	2
1) อยากรู้ให้ใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนที่เห็นภาพมากขึ้น	2
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	1
1) เพิ่มการนำเสนอในการสอนให้หลากหลายมากกว่าการบรรยาย	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	2
1) อยากรู้ให้อาจารย์ บอกแนวข้อสอบ	1
2) ตารางสอบควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ หากมีการเปลี่ยนตารางสอบควรแจ้งให้นักศึกษาทราบก่อนล่วงหน้าเนื่องจากการสอบ Final ที่ผ่านมานักศึกษาเพิ่งทราบตารางสอบใหม่ ตอนที่ผู้คุมสอบชี้แจงก่อนสอบวิชาแรก	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	1
1) อาจารย์ควรรับฟังความคิดเห็นของนิสิต	1
1.4 สถานที่	2
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	1
1) เก้าอี้บางอาคารเรียนยังชำรุด และระบบอินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	1
1) ปรับปรุงห้องน้ำ	1

ตาราง 14 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.ด้านการให้บริการ	12
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	1
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	1
1) ให้อาจารย์บางท่านเข้าใจนิสิตให้มากกว่านี้ใช้เหตุผลและผลให้มากกว่า และรับฟังปัญหาของนิสิตบ้าง	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	11
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	1
1) มหาวิทยาลัยเป็นพื้นที่เปิด ไม่มีรั้วที่มิดชิด ไม่มีประตูเปิดปิดเป็นเวลา เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามาในยามวิกาลได้ง่าย ก่อให้เกิดความรบกวน และอาจเป็นอันตราย อยากรักษาแนวทางแก้ไข และเพิ่มความปลอดภัย	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	2
1) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยเหลือนักเรียนการเมืองการปกครองเวลาบริการนิสิต หน้าตาก็ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยกับนิสิตด้วยความสุภาพ	2
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	4
1) ควรปรับปรุงเรื่องระบบการลงทะเบียนเรียน	4
ผลรวมทั้งหมด	21

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,777)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.77	0.81	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.88	0.83	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.94	0.86	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.89	0.91	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.89	0.94	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.88	1.03	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.79	1.03	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.97	0.81	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.09	0.89	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.99	0.95	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.92	0.98	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.99	0.92	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.95	0.96	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.94	0.98	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.91	1.01	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.99	1.02	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.61	0.97	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.79	1.00	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.74	1.03	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.63	1.09	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.56	1.13	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.34	1.258	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,777)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.62	0.98	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.62	1.09	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.62	1.12	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.65	1.06	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.61	1.12	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.76	0.89	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.83	0.91	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.92	0.98	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.77	1.04	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.82	1.03	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.80	1.04	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.81	1.02	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.70	0.94	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.78	1.02	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.62	1.16	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.67	1.10	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.65	1.08	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.73	1.07	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.73	1.03	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.66	1.11	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.71	1.05	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.73	1.05	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.69	1.10	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.70	1.11	มาก
รวมทุกด้าน	3.77	0.83	มาก

ตาราง 16 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	93
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	17
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	5
1) การเปิดสำรองที่นั่ง ให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	1
2) ควรปรับปรุงการเปิดรายวิชาให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	1
3) ปรับปรุงการลงทะเบียนเรียนสำรองที่นั่ง	1
4) เพิ่มวิชาที่จำเป็นเข้ามาเป็นวิชาบังคับ	1
5) ไม่ควรรับนิสิตเยอะเกินไป	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	5
1) การเรียนการสอน ควรจะเน้นสอนถึงสิ่งที่มีใช้ในปัจจุบัน และจะได้ใช้ต่อไปในอนาคต เช่นโปรแกรมเขียนแบบ โปรแกรมคำนวณค่าต่างๆตามสายงาน เพราะตอนนี้ยังเห็นบางวิชาที่สามารถนำมาสอนได้ แต่ยังสอนเรื่องเดิมๆที่เคยใช้มาตั้งแต่หลาย10 ปีที่แล้ว	1
2) ควรให้เน้นสิ่งที่เรียนได้ใช้ในชีวิตประจำวัน หากเป็นภาษาก็อยากให้เน้นการฟังและพูด	1
3) เน้นเนื้อหาให้ทันสมัย	1
4) ปรับหลักสูตรให้เข้ากับยุคสมัยมากขึ้น ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวไกลไปมาก บางอย่างไม่สามารถนำไปใช้ได้กับปัจจุบัน	1
5) วิชาแคลคูลัส ฟิสิกส์ และแพทย์แผนไทยไม่ควรนำมาบรรจุในหลักสูตร แพทยศาสตร์บัณฑิต ไม่มีความเกี่ยวข้องมากพอกับอาชีพในอนาคต	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	6
1) ควรปรับปรุง ในเรื่องของการจัดตารางเรียนให้มีช่วงระยะเวลาต่อวิชาที่ห่างกันสักประมาณ 5-15 นาที เพื่อเป็นการให้นิสิตได้พักและผ่อนคลายตัวเอง เพื่อที่จะทำให้ตัวเองมีความพร้อมในการเรียนวิชาต่อไป	1
2) จัดระบบการจัดตารางเรียนให้เป็นมาตรฐาน	1
3) จัดให้ตรงตามหลักสูตรให้ทันเวลาไม่ล่าช้า	1
4) ตารางเรียนไม่ควรอยู่ภาคค่ำมากเกินไป	1
5) ปัญหาการจัดตารางเรียน	1

ตาราง 16 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
6) ยกเลิกเวลาเรียนวิชาเอกจาก 08:00 ขอเป็นเวลา 08:30	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) ส่งเสริมกิจกรรมควบคู่กับการเรียนการสอนให้เพื่อให้บัณฑิตได้เข้าสังคมมากขึ้น	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	23
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	3
1) มีสิทธิ์ที่จะเลือกอาจารย์ผู้สอนเอง ที่ต้องการเรียนด้วย	1
2) อยากให้มีวิทยากรภายนอกให้ความรู้	1
3) อาจารย์ผู้สอนควรมีความรู้ในรายวิชานั้น เพื่อถ่ายทอดให้บัณฑิตสามารถนำความรู้มาต่อยอดให้มากที่สุด (อาจารย์บางท่าน)	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	9
1) อาจารย์ควรกำหนดเวลาสอนให้ชัดเจน	1
2) ควรมีการเรียนการสอนภาคปฏิบัติให้มากกว่านี้	1
3) ควรให้มีการปฏิบัติในห้องเรียนมากกว่านี้	1
4) จัดการเรียนให้กระชับกว่านี้	1
5) ตรงต่อเวลา วางแผนการสอน	1
6) ปรับปรุงด้านการเรียนการสอน บางวิชาอาจารย์ติดงานวิชาการ ขอสอนชดเชยเรียนภายหลังทำให้บัณฑิตไม่มีเวลาทำงานที่อาจารย์สั่งและไม่มีเวลาอ่านหนังสือและเรียนวิชาอื่นๆไม่ทัน	1
7) ปรับปรุงเรื่องเวลาเรียนไม่ควรปล่อยนิสิตช้า	1
8) เปิดซัมเมอร์เพื่อปรับพื้นฐานการเรียน	1
9) อาจารย์เข้าสอนตรงตามเวลา	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	1
1) ควรมีความทันสมัยอยู่เสมอ	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	6
1) ควรอธิบายให้เข้าใจว่านี่ก่อนจะสั่งงาน	4
2) รวดเร็ว เข้าใจง่าย เป็นกันเอง เพื่อให้บัณฑิตได้ผ่อนคลายและสนุกสนานกับการเรียน	2

ตาราง 16 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์รายวิชา	4
1) ไม่ควรตัดเกรดแบบกลุ่ม ทำให้คนที่ได้เยอะเสียเปรียบเกรดลดลง	1
2) เนื่องจากมีวิชาที่ค่อนข้างยาก จึงอยากให้มีคะแนนเก็บเพื่อรักษาสภาพนิสิตที่มีผลการเรียนไม่ดี และดูแลนิสิตอย่างทั่วถึง	1
3) ปรับปรุงการวัดผลให้มีความชัดเจน ผู้สอนบางคนควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่มากกว่านี้ ระยะเวลาในการเรียนควรมีช่วงเวลาไม่บีบอัดแน่นจนเกินไป	1
4) ปรับปรุงเรื่องการตัดเกรดแต่ละสาขาวิชา มีเกณฑ์การตัดเกรดที่เท่าเทียมกัน	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	31
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	2
1) หนังสือ เอกสารการสอนชัดเจน เข้าใจง่าย	2
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	16
1) อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ โปรเจ็คเตอร์ ควรมีความพร้อมสำหรับการเรียนการสอน	10
2) แก้ไขปัญหาความไม่พร้อมของอุปกรณ์การเรียนต่างๆ และควรให้การสนับสนุนกิจกรรมหรืองบประมาณในการผลิตผลงานของภาควิชา ทั้งเงิน อุปกรณ์ และสถานที่	2
3) ควรซื้อฐานข้อมูลเพิ่ม	1
4) ควรปรับปรุงจอภาพแสดงผลที่ชำรุดหรือไม่ชัดเจน และโต๊ะเรียนที่ชำรุด เช่นบริเวณอาคาร SC1 SC2 และ ราชนครินทร์	1
5) ปรับปรุงอุปกรณ์ การเรียนการสอน เช่น PC เครื่องเก่าจนไม่สามารถ นำมาใช้เรียนได้ในบางรายวิชา	1
6) อยากให้มีจอทีวีมากขึ้น	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	13
1) พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ระบบwifi ภายในมหาวิทยาลัย	7
2) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น และให้ใช้งานได้ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	6

ตาราง 16 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4 สถานที่	22
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	5
1) อยากรให้มีการพัฒนาเรื่องโต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต	5
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	2
1) อยากรให้มีตึกสำหรับคณะนิติศาสตร์	2
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	7
1) ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนเพื่อบรรยากาศห้องเรียนดี อากาศเย็นสบายน่าเรียน	3
2) จัดห้องเรียนให้สะอาดเพราะเปิดศึกษาทั่วไป ห้องเรียนมีกลิ่นอับ	1
3) ปรับปรุงคุณภาพของสภาพห้องเรียน เช่น เครื่องปรับอากาศ	1
4) ห้องเรียนควรเตรียมให้พร้อมกว่านี้ ห้องไหนแอร์ไม่เย็นก็ควรหาทางแก้ไขให้สะดวก	1
5) ปรับปรุงห้องเรียนให้มีบรรยากาศน่าเรียน อุปกรณ์แลปควรให้มีเพียงพอต่อนิสิต ควรรับนิสิตให้เหมาะสมกับความสามารถที่รับได้ที่จะทำให้นิสิตที่ประสิทธิภาพ	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	8
1) ปรับปรุงที่จอดรถ สร้างอาคารจอดรถสองสามสิ่ชั้นเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถจักรยานยนต์ของนิสิตครับ บริเวณหลังคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตึกราชนครินทร์ ให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	3
2) ทำความสะอาดรอบภายนอกอาคารให้ดีขึ้นอยากให้จัดการกับขยะหลังคณะ ฅาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรม เพราะเดินทางลำบากขยะขวางทางจราจร	2
3) ควรปรับปรุงลิฟต์ตึกราชนครินทร์	1
4) ปรับปรุงอาคารเรียนให้มีความทันสมัยและสะอาด	1
5) ควรมีรถรางเพิ่มมากขึ้น	1

ตาราง 16 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.ด้านการให้บริการ	47
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	5
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2
1) ควรมีการประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมที่ชัดเจนกว่านี้	1
2) ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรม	1
2.1.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล	3
1) อยากให้อธิบายข้อมูลให้ละเอียดมากกว่านี้ แจ้งข้อมูลที่ชัดเจน	3
2.2 การให้บริการทั่วไป	42
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	8
1) ปรับปรุงด้านการบริการให้รวดเร็วขึ้น	3
2) ผู้เพิ่มบุคลากรให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนิสิตและจัดระเบียบให้รวดเร็วขึ้น	2
3) ควรพัฒนาระบบตอนลงทะเบียนให้รวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1
4) อยากให้บุคลากรอยู่เฝ้าสำนักงานตลอดยกเว้นพักเที่ยง หรือไม่ก็ติดป้ายแจ้งเตือนว่าไปทำธุระ เพื่อไม่ให้ นิสิตรอนาน	1
5) อยากให้มีบริการกวดบัตรคิวภายในคณะ	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	19
1) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการมากกว่านี้	10
2) ควรรับฟังและให้คำปรึกษาตอบคำถามนิสิตแบบเต็มใจ	5
3) เจ้าหน้าที่ ควรมีหัวใจในการบริการนิสิต สามารถตอบคำถามนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่การให้นิสิตไปหาคำตอบเองในเรื่องของการลงทะเบียนเรียนซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ นิสิตในอนาคตได้	2
4) เจ้าหน้าที่ควรประสานงานกันให้ดี	1
5) ความปลูกจิตสำนึกให้นิสิตรักในสิทธิของตน อาจารย์ห้ามละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของนิสิต	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	14
1) ควรพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียน	12
2) ควรปรับปรุงเกี่ยวกับค่าเทอมครบ ไม่ควรเป็นแบบเหมาจ่าย	1
3) ควรปรับปรุงในด้านเซฟเวอร์ที่เอาไว้ลงทะเบียนหรือใช้คิว	1
ผลรวมทั้งหมด	140

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะศิลปกรรมศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 404)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.86	0.70	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.94	0.72	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.98	0.74	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.97	0.77	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.98	0.81	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.94	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.82	1.03	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.04	0.72	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.14	0.82	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.03	0.93	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.95	0.95	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.06	0.84	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4.04	0.88	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	4.03	0.90	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.95	0.97	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.10	0.93	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.72	0.87	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.84	0.92	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.85	0.97	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.74	0.97	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.68	1.04	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.49	1.16	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =404)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.72	0.89	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.75	0.97	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.65	1.10	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.75	0.99	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.74	1.01	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.89	0.76	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.93	0.80	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	4.05	0.87	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.90	0.91	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.93	0.96	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.89	0.95	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.89	0.96	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.84	0.78	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.88	0.94	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85	0.91	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.80	0.96	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.81	0.92	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.81	0.97	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.85	0.94	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.85	0.90	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.85	0.93	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.86	0.88	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.84	0.96	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.84	0.96	มาก
รวมทุกด้าน	3.87	0.70	มาก

ตาราง 18 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะศิลปกรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	12
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	4
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	2
1) ควรเพิ่มจำนวนรับนิสิตในแต่ละกลุ่มเรียน	1
2) ควรลือคกลุ่มการเรียนในวิชาเอกมาให้นิสิต	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	1
1) พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัยมากขึ้น	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) ให้ผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางการเรียนการสอน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	8
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3
1) ควรมีการสอนนอกห้องเรียน	1
2) ควรปรับปรุงแผนการสอน โดยเฉพาะสาขานิเทศศาสตร์ จะต้องทันโลกทันเหตุการณ์ อาจารย์ควรสอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	1
3) ถ้ามีการงดการเรียนการสอนควรแจ้งนิสิตก่อนเป็นเวลาล่วงหน้า เพราะส่งผลกระทบต่อหลายๆด้าน เพราะนิสิตบางคนต้องเสียเวลาในการเดินทาง เสียค่าใช้จ่ายมาก	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้	1
1) ไม่อยากให้อาจารย์สอนแบบกตตัน อยากให้สอนแบบผ่อนคลาย สอนสบายๆ บรรยากาศในการสอนจะได้ไม่เคร่งเครียด	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	2
1) ควรสอนเนื้อหาออกสอบ	1
2) อาจารย์ควรโชว์คะแนนเร็วกว่านี้บางคนไม่โชว์คะแนนในระบบเลย	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	2
1) เน้นการมีส่วนร่วม	1
2) อยากให้อาจารย์บางท่านเข้าใจนิสิต และปรับปรุงด้านอารมณ์ในเวลาสอน	1

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	5
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	1
1) เอกสารการสอน	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์	3
1) ควรซื้อลิขสิทธิ์ของโปรแกรมที่จำเป็นต่อการสอนให้นิสิต อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน	1
2) ควรพัฒนาในด้านเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่จะต้องใช้เป็นทักษะพื้นฐานในวิชาชีพ ให้มีความทันสมัย หลากหลาย ใช้ได้จริง และมีปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนของนิสิต	1
3) อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนนั้นไม่ดีเท่าที่ควรเป็นมีปัญหาย่อยบ่อยครั้งทำให้ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ เพิ่มบุคลากรผู้สอนให้มากขึ้น	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	1
1) ควรจะใช้เทคโนโลยีในการช่วยสอน หรือให้นักเรียนสามารถใช้ tablet ในการเรียน	1
1.4 สถานที่	12
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	2
1) ควรมีเก้าอี้ที่เพียงพอต่อนิสิตทุกคน	1
2) ควรที่จะมีโรงละครเป็นของคณะศิลปกรรมศาสตร์ อุปกรณ์ในการเรียนการสอนที่ครบทุกอย่าง ปรับปรุงอาคารเรียน	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	3
1) สภาพแวดล้อมในการเรียนดี	1
2) อาคารและสถานที่นั้นไม่สอດคล้องต่อการใช้งานเท่าที่ควร	1
3) ห้องเรียนนั้นก็ให้มีความสะอาด	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	7
1) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่ ควรมีการเพิ่มลานจอดรถสำหรับนิสิตให้มากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณของนิสิตด้วย	1
2) คณะการบัญชีและการจัดการ ควรสร้างลิฟต์เพิ่ม	1

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ควรเปลี่ยนลิฟต์ตึก ราชนครินทร์ ใหม่ เพราะลิฟต์เสียบ่อยเกินไป	1
4) ควรมีการจัดนิสิตให้มีจำนวนที่เหมาะสมกับห้องเรียน เพราะทำให้การเรียนการสอนไม่ทั่วถึง นิสิตไม่ได้รับความรู้อย่างเต็มที่เท่าที่ควร	1
5) ควรมีลิฟต์อีกตัวเพื่อความรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ	1
6) ที่จอดรถนิสิตไม่เพียงพอ มีหลุมและมีดมาก	1
7) บริการด้านห้องน้ำ เพราะบางห้องก็ใช้ไม่ได้ เปิดไฟห้องน้ำตอนกลางคืน	1
2.ด้านการให้บริการ	16
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2
1) การประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงผู้เรียน	1
2) การประชาสัมพันธ์และการให้คำแนะนำในการเรียน	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	14
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2
1) ทำให้เป็น One-stop service สะดวกกับนิสิตและประหยัดการใช้ทรัพยากรบุคคลขึ้น อีกอย่างควรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ และรวดเร็ว	2
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	6
1) พนักงานบริการยิ้มแย้มแจ่มใส และตอบคำถามได้ชัดเจน	3
3) ปรับปรุงด้านการให้บริการ พร้อมทั้งจะให้บริการคนที่มาขอรับบริการ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ทั้งในด้านอากัปกริยาและด้านวาจา	1
4) เป็นไปได้ยากเพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มักเอาแต่ใจตนเองทำให้ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ	1
5) พนักงานที่ปฏิบัติงานกองคลังและพัสดุที่ตึกอบรม ควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรพูดจาด้วยความสุภาพและใส่ใจนิสิตที่มาติดต่อ	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) อยากให้มีช่องทางการสอบถามปัญหาออนไลน์ที่รวดเร็วมากขึ้น	1

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	2
1) ควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงนิสิตมากกว่านี้	1
2) อยากให้มีการบริหารจัดการด้านข่าวสาร การให้บริการส่วนกลางระหว่างคณะและมหาวิทยาลัย ในการให้ข้อมูลที่ตรงกันแก่นิสิต	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	2
1) ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียน	1
2) ปรับปรุงเรื่องการยื่นขอรับเอกสารบางส่วน ยกตัวอย่างเช่นการขอใบเกรด (Transcription) ยังต้องชำระเงินที่ตีทบรวม แล้วถึงจะไปรับเอกสารที่กองทะเบียนและประมวลผล	1
ผลรวมทั้งหมด	28

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะเภสัชศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 304)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.38	1.08	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.50	1.09	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.55	1.09	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.47	1.20	ปานกลาง
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.51	1.21	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.56	1.25	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.40	1.24	ปานกลาง
2. อาจารย์ผู้สอน	3.62	1.14	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.74	1.21	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.63	1.24	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.61	1.26	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.67	1.20	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.61	1.26	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.62	1.23	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.47	1.37	ปานกลาง
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.63	1.37	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.22	1.23	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.38	1.25	ปานกลาง
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.35	1.28	ปานกลาง
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.22	1.34	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.20	1.38	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	2.96	1.46	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =304)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.16	1.26	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.17	1.34	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.13	1.42	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.18	1.36	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.17	1.37	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.25	1.24	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.35	1.25	ปานกลาง
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.51	1.30	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.31	1.36	ปานกลาง
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.35	1.33	ปานกลาง
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.29	1.39	ปานกลาง
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.27	1.38	ปานกลาง
6. การให้บริการทั่วไป	3.15	1.29	ปานกลาง
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.28	1.34	ปานกลาง
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.75	1.63	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.09	1.42	ปานกลาง
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.09	1.40	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.26	1.37	ปานกลาง
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.23	1.40	ปานกลาง
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.12	1.46	ปานกลาง
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.20	1.42	ปานกลาง
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.29	1.35	ปานกลาง
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.22	1.43	ปานกลาง
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.17	1.41	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.31	1.13	ปานกลาง

ตาราง 20 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะเภสัชศาสตร์ ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	16
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	6
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	2
1) การคัดเลือกนิสิตเข้าศึกษาควรคัดเอาคนที่พร้อมเรียนรู้ไม่ควรเอาทั้งหมด เพราะเข้ามาก็ส่งผลเสียต่อนิสิต	1
2) อยากให้จัดระบบการเรียนการสอนให้ตามแผนหลักสูตรให้ดีกว่านี้ตามระยะเวลาหลักสูตร 4 ปี	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	1
1) ควรเน้นเนื้อหาการเรียนภาคปฏิบัติที่จะสามารถนำไปใช้ในการทำงานมากกว่านี้	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	2
1) บอกให้อาจารย์รู้จักเข้าสอนตรงเวลา	1
2) เวลาเรียนโอเค แต่สอบติดกันเกินโคตรไม่โอเค	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) เพิ่มกิจกรรมเข้าค่ายและเรียนรู้นอกพื้นที่ให้มากขึ้น	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	3
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	1
1) อาจารย์ให้เกรดน้อย	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	2
1) การรับฟังความคิดเห็นของนิสิตและความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อนิสิต	1
2) เข้าใจนักศึกษาบ้างไม่ใช่เอาใจตนเอง	1
3) อาจารย์บางคนก็มีความลำเอียง	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	1
1) อยากให้เครื่องมือในการเรียนมากกว่านี้	1
1.4 สถานที่	6
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	2
1) โต๊ะเรียนและที่นั่งในห้องเรียนไม่เพียงพอกับนิสิต	2

ตาราง 20 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	2
1) ควรมีห้องเรียนและอาจารย์เพิ่มเพราะนิสิตเยอะมาก	1
2) เพิ่มห้องเรียนและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อนิสิต	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	2
1) ควรมีลิฟต์เพิ่มเพียงพอต่อการใช้งานของนิสิต	1
2) ห้องสมุดควรเปิดแอร์ในวันเสาร์ อาทิตย์	1
2.ด้านการให้บริการ	17
2.2 การให้บริการทั่วไป	17
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	1
1) ขอเสนอให้มีการแจกบัตรสำหรับผู้ไปติดต่อในเวลาที่กำหนด หรือไม่มีเครื่องกดบัตรคิวเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วกว่านี้	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	8
1) เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ การพูดจาที่สุภาพแก่นิสิตที่มาให้บริการ	6
2) ควรทำงานให้ครบถ้วน ไม่ทำงานตกหล่น และควรยิ้มแย้มในการให้บริการ	1
3) ควรเอาใจใส่นิสิตมากกว่านี้	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	8
1) ควรปรับปรุงเรื่องเว็บระบบลงทะเบียนเรียน และการกดบัตรคิวสำรองที่นั่ง	5
2) การให้บริการเอกสารต่างๆ และปัญหาการลงทะเบียนเรียน	1
3) ควรปรับปรุงเรื่องการลงทะเบียนเรียน ค่าเทอมทวงบ่อยมาก เกรดออกช้า	1
5) ชำระค่าขึ้นจบควรจ่ายผ่านธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิต	1
ผลรวมทั้งหมด	33

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะเทคโนโลยี ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 905)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.63	0.69	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.76	0.74	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.81	0.80	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.78	0.82	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.82	0.82	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.77	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.61	0.98	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.85	0.73	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.93	0.86	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.85	0.89	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.82	0.94	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.86	0.86	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.82	0.87	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.80	0.95	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.77	0.94	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.90	0.92	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.47	0.83	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.69	0.88	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.64	0.91	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.46	1.01	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.39	1.02	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.16	1.19	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =905)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.47	0.85	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.45	0.99	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.46	1.00	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.49	0.96	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.48	0.96	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.59	0.77	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.65	0.80	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.76	0.90	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.61	0.94	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.69	0.89	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.59	1.00	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.62	1.01	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.52	0.81	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.63	0.89	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.40	1.01	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.46	1.00	ปานกลาง
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.46	0.97	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.52	0.99	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.53	0.96	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.47	0.98	ปานกลาง
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.52	0.96	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.56	0.99	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.57	1.00	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.55	0.99	มาก
รวมทุกด้าน	3.61	0.70	มาก

ตาราง 22 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนา**คณะเทคโนโลยี** ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	67
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	13
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	2
1) หลักสูตรควรแน่นหนาขึ้น จัดการเรียนการสอนให้นิสิตสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดมากกว่าที่เคย	1
2) หลักสูตรที่เข้ากับความเป็นจริงในสังคม ใช้ได้ในการทำงาน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	4
1) ควรเปิดเซคให้เพียงพอต่อนิสิต	1
2) ในบางรายวิชาควรมีเอกสารประกอบการเรียนการสอน	1
3) เปิดสอนในรายวิชาที่นิสิตต้องการที่จะเรียนในเทอมนั้นๆ เพราะนิสิตจะจบแล้ว แต่ต้องรอเรียนอีกปี 1	1
4) อยากให้ปรับปรุงการลงทะเบียนเรียนและการสำรอง	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	4
1) ควรจัดให้มีเนื้อหาที่เหมาะสมเข้าใจง่าย	1
2) ควรเพิ่มเนื้อหามากกว่านี้	1
3) ปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย	1
4) เสริมสร้างพัฒนาด้านทักษะ และการเรียนแบบบูรณาการเพิ่มขึ้น ลงพื้นที่จริงเกี่ยวกับด้านที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาสอดคล้องกัน	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3
1) ควรเริ่มเรียนตั้งแต่9โมงเปนนต้นไป	1
2) ตารางเรียน มันมีแต่วันจันทร์อังคารพุธ วิชาเอก มันอัดกันเกินไป	1
3) เรียนเสาร์ อาทิตย์ วันอาทิตย์อยากให้เลิกเรียนเที่ยงค่ะเนื่องจากต้องเดินทางกลับสถานที่ทำงาน และไกลจาก มมส มากค่ะ เดินทางดึกมันอันตรายค่ะ	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	22
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	5
1) ให้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพิ่มขึ้น เพื่อความทันสมัย	5

ตาราง 22 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	17
1) พัฒนาเทคนิคการสอน ให้เน้นความเข้าใจของนิสิตมากขึ้น ไม่เคร่งเครียดเกินไป	5
2) ใส่ใจในการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น ส่งงานนิสิตให้ชัดเจนและละเอียดกว่านี้	4
3) สอนให้นิสิตเข้าใจง่ายๆ สอนไม่เร็วจนเกินไป	2
4) อยากให้มีการทำ case study เยอะๆ อุปกรณ์ it ควรอัปเดตให้ทันสมัย	1
5) ผมอยากให้มีทุนดีๆ มีโอกาสดีๆ สำหรับนิสิตที่เรียนไม่เก่งบ้างเพื่อพัฒนาความรู้เท่าเทียมกับคนที่เก่งอยู่แล้ว	1
6) ควรมีการสอดแทรกมุกตลกในการเรียนการสอน เพื่อจะได้ไม่เครียดในการเรียนจนเกินไป	1
7) ควรมีการสอนที่เน้นให้ความรู้เข้าถึงนิสิตโดยตรง	1
8) อยากให้มีการเรียนการสอนเจาะจง ตรงประเด็น	1
9) อยากให้เสริมเทคนิคการเรียนรู้ที่เข้าใจง่ายวิธีจำได้ง่ายๆ และสื่อการสอนน่าสนใจ	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	16
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3
1) ควรจัดสรรงบประมาณรับผิดชอบค่าหนังสือและค่ากิจกรรมให้กับนิสิต เพราะจ่ายค่าเทอมแบบเหมาจ่ายไปแล้วซึ่งแพงกว่าแบบจ่ายเป็นหน่วยกิต ควรได้รับสวัสดิการที่ดีกว่านี้	1
2) ควรมีการจัดเอกสารและเตรียมการเรียนการสอนที่ดูมีความทันสมัย	1
3) ควรมีหนังสือให้เรียนโดยที่ไม่ต้องซื้อ	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	4
1) อยากให้มีอุปกรณ์ในการสอนที่เหมาะสมเนื่องจากในปัจจุบันค่อนข้างชำรุดเนื่องจากใช้มาเป็นระยะเวลาานาน	1
2) ควรขยายจอโปรเจ็คเตอร์ในบางห้อง และควรปรับสีจอให้เป็นปกติ บางห้องจอสีฟ้า บางห้องจอสีเหลือง	1
3) ปรับปรุงเรื่องโสตอุปกรณ์และห้องน้ำ ห้องเรียนให้ดีขึ้น เพื่อไม่เป็นปัญหาในการเรียนการสอน ด้านบทเรียนมีความทันสมัยแบะเหตุการณ์ดี	1
4) ควรจัดหาปลั๊กไฟ ให้เพียงพอ เพื่อการใช้งานของนิสิต	1
5) ปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด ให้ใช้งานได้ดี เช่น ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์	1

ตาราง 22 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	2
1) ควรอัปเดตคอมพิวเตอร์	1
2) อยากให้มีความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ก่อนเปิดภาคเรียน	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	7
1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วและเพียงพอ	7
1.4 สถานที่	16
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	2
1) ปรับปรุงเรื่องที่นั่งไม่เพียงพอ	1
2) อยากให้เปลี่ยนเก้าอี้ในห้อง mac ที่ตึกit ห้อง501 เพราะนั่งไม่สบาย	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	2
1) ขยายห้องเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	2
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	12
1) ปรับปรุงด้านการใช้บริการลิฟต์ให้เพียงพอต่อนิสิตคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ซ่อมแซมลิฟต์ที่ชำรุดของคณะนิติศาสตร์	6
2) ปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุด	2
3) ด้านบริการอยากให้มีรถรางเพิ่มขึ้น เพื่อความสะดวกสบายของนิสิต	1
4) ปรับปรุงที่จอดรถให้เพียงพอ	1
5) ปรับปรุงเรื่องห้องที่นิสิตเข้าไปใช้บริการ ในห้องวิชาการของคณะ ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	1
6) อยากให้มีพื้นที่สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนที่ดี ร่มรื่นมีที่นั่งเล่น	1
2.ด้านการให้บริการ	30
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	3
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3
1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบการต่างๆ ให้ชัดเจน และนิสิตทราบอย่างทั่วถึง	3
2.2 การให้บริการทั่วไป	27
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	6
1) ควรให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4

ตาราง 22 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรมีการจัดการระบบที่รวดเร็วและทันสมัยให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้สะดวกในการติดต่อประสานงานและการลงทะเบียนเรียน	1
3) อำนวยความสะดวกต่อผู้มาเยือน	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	11
1) ควรที่จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยให้คำปรึกษาและแนะนำแก่นิสิตอย่างเต็มใจ	9
2) ปรับปรุงด้านการบริการของบุคลากรต่างๆ อย่างเช่นห้องวิชาการที่อยู่ด้านล่าง และหน่วยงานของกยศ. ให้พุดจากกับนิสิตด้วยความสุภาพ	1
3) เจ้าหน้าที่บางคนก็ไม่ได้มีจิตใจบริการ และปฏิบัติหน้าที่อย่างดี	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	1
1) การกระจายข่าวสารในหลายช่องทาง	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	8
1) การลงทะเบียนควรมีที่นั่งเพียงพอต่อนิสิต เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการเรียน	1
2) แก้ไขระบบ REG และระบบงานทะเบียน	1
3) คณะการบัญชีและการจัดการ ควรปรับค่าเทอมแบบเหมาจ่ายให้ถูกลงกว่านี้ เพราะค่าเทอมที่เสียไป ไม่สมกับองค์ความรู้ที่ใช้ในการเรียน	1
4) ใบจ่ายเงินควรมาอยู่ที่ตึกบรม ไม่ใช่ต้องไปกลับ ทั้งตึกบรมและกองทะเบียนหลายๆ รอบ เจ้าหน้าที่สำนักวิทยากร หน้าบูตมาก ถามอะไรก็ไม่เคยตอบ ทั้งๆที่เป็นผู้ให้บริการ แล้วนิสิตจะไปขอข้อมูลจากใคร ทั้งๆที่ควรได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการทำงาน	1
5) ปรับปรุงการดำเนินการเอกสารก่อนลงทะเบียนเนื่องจากช้า	1
6) เรื่องลงทะเบียนของคณะบัญชี มีปัญหาทุกปีควรปรับปรุงนะคะ ถ้าหาห้องรองรับเด็กไม่ได้ก็ควรรับเด็กน้อยลงหน่อย ไม่ใช่เกรดเท่าไรก็รับ	1
7) อยากให้พัฒนาเรื่องการเข้าระบบตอนลงทะเบียนเรียน	1
8) อยากให้ระบบการลงทะเบียนเรียนรวดเร็วเนื่องจากปัจจุบันการลงทะเบียนเรียนระบบการลงทะเบียนเรียนลุ่มทำให้ลงทะเบียนเรียนไม่ทันเป็นที่มาของการสำรองที่นั่งของนิสิต	1
2.2.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	1
1) การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย มีหมอมเพียงพอ	1
ผลรวมทั้งหมด	97

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะการบัญชีและการจัดการที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 7,963)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.65	0.68	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.74	0.72	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.78	0.79	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.75	0.83	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.77	0.85	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.75	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.63	0.95	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.85	0.72	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.97	0.81	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.88	0.84	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.82	0.88	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.87	0.84	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.82	0.87	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.83	0.89	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.76	0.94	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.89	0.94	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.49	0.82	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.66	0.89	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.63	0.92	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.50	0.97	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.43	1.00	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.23	0.15	ปานกลาง

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =7,963)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.50	0.85	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.51	0.95	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.50	0.99	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.51	0.94	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.49	1.00	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.63	0.74	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.70	0.79	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.81	0.89	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.66	0.92	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.70	0.91	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.67	0.93	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.66	0.96	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.56	0.76	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.65	0.87	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.49	0.90	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.52	0.93	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.52	0.93	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.59	0.91	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.59	0.89	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.53	0.95	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.55	0.91	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.59	0.92	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.60	0.93	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.58	0.96	มาก
รวมทุกด้าน	3.64	0.68	มาก

ตาราง 24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะกรรมการบัญชาและการจัดการ
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	250
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	45
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	13
1) การปรับปรุงหลักสูตรควรจัดให้มีตัวแทนนิสิตเข้าร่วมปรับปรุงด้วย	1
2) ควรจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นหลัก และเน้นให้ผู้เรียนฝึกคิดวิเคราะห์มากกว่าความจำ	1
3) ควรจัดการเรียนการสอนที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ โต้ะเก้าอี้ในห้องเรียนก็พึงอยากให้เข้าไปตรวจสอบดูแล ระบบอินเตอร์เน็ตที่ช้าควรปรับปรุงบริการทุกอย่างก็ช้า ระบบการลงทะเบียนก็ช้า ช้าทุกปี ถ้าแก้ไขได้ควรแก้	1
4) ควรจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน วิชาที่เนื้อหาใกล้เคียงกันก็สามารถรวมเข้าด้วยกันได้ ไม่ต้องแยกย่อย	1
5) ควรจัดการเรียนการสอนสื่อสารให้ใช้ภาษาที่เราเรียนนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้มากขึ้น และควรจัดตารางสอบให้มันสมเหตุสมผล	1
6) นอกจากการจัดหลักสูตร และการเรียนการสอน ที่คณะทำได้ดีแล้ว	1
7) เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การได้ลงมือปฏิบัติจะทำให้นิสิตจดจำได้มากกว่า	1
8) ปรับปรุงหลักสูตรของแต่ละสาขาให้ชัดเจนและเจาะลึกมากยิ่งขึ้น	1
9) พัฒนาด้านหลักสูตรให้ตอบสนองต่อการใช้ชีวิตจริง	1
10) หลักสูตรการสอนวิชาเดียวกัน แต่สอบไม่เหมือนกัน ข้อสอบจะยากง่ายขึ้นอยู่กับอาจารย์ผู้สอน ควรมีการปรับให้เป็นแนวทางเดียวกัน	1
11) อยากให้จัดหลักสูตรวิชาให้มันสอดคล้องกับที่เรียนมากกว่านี้ ไม่ใช่ยกให้เรียนตัวไหนก็เรียนแล้วเนื้อหาไม่ต่อเนื่อง	1
12) อยากให้วิชาภาษาอังกฤษเข้ามาสอดแทรกเนื้อหามากที่สุดค่ะ	1
13) อยากให้หลักสูตรนานาชาติสามารถเลือกลงวิชาโทภาษาแบบอิสระและอาจารย์ใส่ใจทุกคนเท่าเทียมกัน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	6
1) ควรมีการเพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเตรียมนิสิตเข้าสู่ยุคการทำงานกับ AI	1
2) บางรายวิชาไม่ควรให้เรียนรวมกัน เพราะอาจารย์ไม่สามารถให้ความรู้ได้ทั่วถึง โต้ะและเก้าอี้ไม่เพียงพอ นั่งเรียนไม่สะดวก	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) บางวิชาควรมีหลายเซตกว่านี้เพราะไม่เพียงพอต่อนิสิตที่อยากเรียน	1
4) ปรับปรุงเรื่องการเปิดสอนให้เพียงพอต่อนิสิต	1
5) เปิดเซตเรียนไม่เพียงพอ	1
6) วิชาที่เป็นประโยชน์มากกว่านี้	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	8
1) เน้นวิชาเรียนที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	3
2) มีความทันสมัย สามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม	2
3) ควรพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยทันกับเนื้อหาในปัจจุบัน เนื้อหาที่มีความชัดเจนน่าถูกต้อง ตรวจสอบได้	1
4) ปรับปรุงเรื่องเนื้อหาในการเรียน ในสไลด์ให้มีความกระชับมากขึ้น	1
5) อาจารย์ให้ความสำคัญกับการสอนเนื้อหาวิชา	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	11
1) ไม่เรียนเข้าจนเกินไปอาจจะเริ่มเรียน 9.00-10.00 น.	3
2) การจัดตารางเรียนการสอน และหลักสูตรที่ควรพึงตามมาตรฐานที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับชั้นปีที่กำลังศึกษา	2
2) ควรจัดการเรียนที่ไม่มีเรียนเสาร์อาทิตย์ เพราะเสาร์อาทิตย์มีไว้เรียนชดเชย	1
3) ควรปรับปรุงเรื่องการกำหนดสอบของแต่ละรายวิชาซึ่ง ตารางสอบชนกัน	1
4) ควรมีการจัดการระบบการศึกษาในการออกตารางเรียน เนื่องจากรายวิชาควรเรียนตั้งแต่ต้นจะได้ไม่ลำบากในเวลาใกล้จบ	1
5) จัดตารางสอนให้มีการใช้ลิฟต์ไม่ต้องพร้อมกันหมด	1
7) มีการจัดตารางเรียนให้ชัดเจน ไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง	2
10) ควรจัดตารางเรียนให้เหมาะสม ไม่เรียนวันเสาร์และวันอาทิตย์ เพราะมีกิจกรรมตรงกับวันหยุดทำให้นักเรียนเสียโอกาสในการพัฒนาตนเอง	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	7
1) ควรเปิดโอกาสให้นิสิต กล้าที่จะลงมือทำ ให้นิสิตตัดสินใจไม่ใช่ปิดโอกาสในทุกๆด้าน(กิจกรรม)	1
2) ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมให้มากขึ้น	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ควรมีการเพิ่มกิจกรรมที่ทำให้มีเกียรติบัตรมากขึ้น	1
4) โครงการฝึกงานต่างประเทศ	1
5) ยึดผู้เรียนเป็นหลัก	1
6) ให้นิสิตได้แสดงความสามารถ และกล้าแสดงออก กล้าถาม แทรกกิจกรรมสร้างความมั่นใจ พึ่งตนเองมากขึ้น บางรายวิชามีแต่งงานกลุ่ม คนไม่ทำอะไรก็ไม่ทำอะไรเหมือนเดิม และเพื่อนก็ไม่กล้าบอกอาจารย์	1
7) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำระบบการเรียนการสอนของเราว่ามั่นใจอย่างไรให้รุ่นน้องที่สนใจในคณะแต่ละตัดสนใจได้ง่ายขึ้น	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	52
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	3
1) อาจารย์ผู้สอนควรมีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการนำกิจกรรมนอกเหนือจากการเรียนตามบทเรียนเข้ามาควบคู่การสอน	1
2) ควรจัดอาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา	1
3) อาจารย์ควรมีความรู้ ในการแลกเปลี่ยนกับนิสิตได้ดีกว่านี้	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	9
1) ควรให้นิสิตเน้นฝึกปฏิบัติมากกว่าสอนบรรยาย เพราะจะสามารถทำงานได้จริง	3
2) ควรปรับในเรื่องของปริมาณงานที่มอบหมายให้นิสิต คณาจารย์ควรทำการประชุมหรือคุยกันในเรื่องของการมอบหมายงานให้นิสิต เนื่องจากมีหลายวิชาและแต่ละวิชาที่ส่งหลายงานซึ่งมีกำหนดส่งพร้อมกัน	1
3) ควรจัดการเรียนการสอนให้ไม่หนักมากเกินไปสำหรับนิสิต	1
4) ควรจัดจำนวนนิสิตให้เหมาะสมกับห้องเรียน บางครั้งเก้าอี้ไม่พอ	1
5) ควรปรับปรุงด้านการจัดตารางเรียน คณะควรออกตารางเรียนที่ชัดเจนก่อนมีการลงทะเบียนสักระยะ การติดต่อสำรองที่นั่งควรมีระบบสำรองที่นั่งที่มีคุณภาพกว่านี้	1
6) ควรปรับปรุงด้านเวลาในการเรียนการสอน	1
7) ควรจัดกลุ่มที่เรียนให้เหมาะสมไม่มากเกินไป	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	10
1) ใช้สื่อการสอนที่เป็นelectronicมากขึ้น ส่งงานเป็นไฟล์ เพราะเปลืองค่าซีพและกระดาษ	1
2) ควรเปิดวิชาเรียนนอกแบบแผนอย่างอิสระ เพราะการทำเรียนเปิดวิชาเรียน มีความยุ่งยาก และบางครั้งเซคที่เปิดเรียนนั้นเต็ม ก็ต้องมีการสำรองซึ่งเว็บบัตรคิวลุ่มง่ายมาก	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ควรจัดสื่อการเรียนการสอนให้มีความสร้างสรรค์และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น รวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประกอบการสอน	1
4) ควรมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น เพื่อช่วยต่อการศึกษา ค้นคว้าและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น	1
5) ควรมีการให้อิสระในการใช้เทคโนโลยี กับการเรียน มากขึ้น เช่น อนุญาตให้ใช้แท็บเล็ตในการเรียนการสอน โดยการเน้นให้ใช้ประกอบกับการเรียน ค่ะ กรณีนี้ นี้ สะดวกต่อผู้ที่มีแท็บเล็ตอยู่แล้ว ลดค่าใช้จ่ายเรื่องเอกสารการเรียนค่ะ และสะดวกมากขึ้น	1
6) ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนมากขึ้น	1
7) ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์มากกว่านี้	1
8) มีสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัยขึ้น	1
9) มีสื่อที่น่าสนใจมากขึ้นไม่สอนจำเจน่าเบื่อ	1
10) อาจารย์บางท่านควรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสอน อยากให้มีการเพิ่มอุปกรณ์ และอุปกรณ์ต้องทันสมัยเหมาะสมกับสิ่งที่ศึกษา	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	23
1) อาจารย์บางท่านสอนไม่เข้าใจ อยากให้อาจารย์สอนนิสิตแบบซ้ำๆ แบบละเอียด และเข้าใจมากกว่านี้	6
2) มีการสร้างบรรยากาศภายนอกที่สวยงาม อาจารย์ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผ่อนคลาย ความเครียดจากการเรียนวิชาการต่างๆ ได้ พัฒนาการสอนแทรกกับให้ทำกิจกรรมในห้อง ซึ่งไม่ใช่ในเนื้อหาที่เรียน ควรมีการนำเสนอสื่อการสอนที่น่าสนใจ และมีสีสันเพื่อช่วยในการจำ	3
3) การเรียนควรจะสอนให้เอาไปใช้ในชีวิตรจริงโดยให้ปฏิบัติควบคู่ไปกับทฤษฎี และไม่อยู่ในห้องเรียนเท่านั้น	2
4) อาจารย์ควรใช้ภาษาที่นิสิตเข้าใจง่าย และสื่อสารกับนิสิตได้ พัฒนาทักษะการสอนให้ดีกว่าเดิม	2
5) สอนให้ตรงกับเนื้อหาที่เรียนและให้มีความรู้ที่มากกว่ามีในหนังสือ	2
6) อยากให้อาจารย์บางท่านปรับเปลี่ยนวิธีการสอนใหม่ โดยการสื่อสารให้นิสิตเข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อสะดวกและเข้าใจในการเรียนการสอนมากขึ้น	2
7) ควรปรับปรุงเรื่องการสอน อย่าสอนนิสิตจำนวนมากเกินไปเพราะไม่ทั่วถึง	1
8) ควรพัฒนาการสอนให้ผู้เรียนรู้สึกเรียนแล้วไม่น่าเบื่อ ไม่สั่งการบ้านหรือให้งาน นิสิตจนเยอะเกินไป	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
8) ควรสอนแบบไม่เน้นสไลด์ มากจนเกินไป เพราะเร็ว และจดไม่ทัน ควรจะเน้นแบบเขียนและอธิบายให้นิสิตเข้าใจ	1
9) เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างนิสิตกับอาจารย์ในรายวิชานั้นๆ สอบเก็บคะแนนเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจ ควรให้มีเบรกระหว่างการเรียนการสอนอยากให้เป็นการเรียนการสอนแบบต่างชาติ อาจารย์ไม่เข้มงวดจนเกินไป	1
12) อยากให้อาจารย์สอนมีวิธีการคล้ายครีียดก่อนเรียน	1
13) อาจารย์ที่รับผิดชอบสอนใน 1 รายวิชาไม่ควรเกิน 2-3 คน มีบางรายวิชาจัดสอนโดยอาจารย์จำนวน 4-5 คน ทำให้นิสิตได้รับจำนวนรายงานตามจำนวนอาจารย์ผู้สอน และยังมีการสอบปลายภาค เมื่อลงเรียนจำนวนหลายวิชา จึงทำให้นักศึกษาต้องมีการะหนักทั้งรายงาน ส่งงานและสอบ	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4
1) ควรให้คะแนนเข้าเรียนกับคะแนนเก็บมากกว่าคะแนนสอบ	1
2) ชี้แจงรายละเอียดในการเรียน การเก็บคะแนนอย่างชัดเจน	1
3) อยากให้มีการทิวเพิ่มก่อนสอบ	1
4) อาจารย์ควรให้ดูคะแนนเก็บ รับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองพูด และมาสอนให้ตรงเวลา	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	3
1) กรณารับฟังปัญหาของนิสิต ไม่ใช่ปิดประเด็นไปเรื่องอื่นหรือไม่ตอบคำถาม	1
2) การพัฒนาอาจารย์สอนให้มีความเป็นกลางมากขึ้น	1
3) รับฟังและสามารถให้คำปรึกษาแก่นิสิตโดยความเป็นกันเอง	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	79
1.3.1 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	5
1) อยากให้มีคอมพิวเตอร์มากกว่านี้	1
2) การให้บริการหนังสือเรียนฟรี เฉพาะวิชาเอกในแต่ละคณะ	1
3) ควรมีหนังสือที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนให้มากขึ้น	1
4) ความหลากหลายด้านเอกสาร	1
5) ใช้สื่อที่ทันสมัย เนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย	1
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	6
1) ในการสอนควรวางซีดีให้นิสิตก่อนเข้าเรียน มันจะง่ายต่อความเข้าใจในเวลาเรียน ห้องเรียนไม่มีความพร้อมบ้างห้องแอร์ไม่เย็น โปรเจ็คเตอร์เปิดไม่ติด	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) สื่อการสอนควรชัดเจน มีความเป็นเอกภาพกับหนังสือ และไม่ทำให้นิสิตสับสนถึงเนื้อหาที่จะเตรียมสอบ เพื่อถ่ายต่อความเข้าใจไปในทางเดียวกันทั้งคลาสเรียน	1
3) อยากให้มีการทำหนังสือที่ชัดเจนขึ้น เพราะถ้าเป็นซีท มันหายบ่อยครับ	1
4) อยากให้มีการพัฒนาด้านการศึกษาให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การลงทะเบียนเรียนในทุกระดับชั้นปี เอกสารประกอบการเรียนการสอน ฯลฯ	1
5) เอกสารควรจัดทำเป็นรูปเล่ม	1
6) ควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำแลป ให้เพียงพอและสมจริงกว่านี้ เช่นการเย็บแผล ไม่ได้เย็บกับหนังหรือเนื้อที่คล้ายเนื้อของคน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา เมื่อนิสิตเจอสถานการณ์จริงที่เย็บแผลกับผู้ป่วย นิสิตอาจทำได้ไม่ดีพอ	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	25
1) โปรเจ็คเตอร์บางห้องสีเพี้ยนทำให้สีจากภาพที่ฉายผิดเพี้ยนจากความเป็นจริง อีกทั้งสีจางทำให้ตัวหนังสือบางตัวไม่ชัด อยากให้เปลี่ยนหรือซ่อมให้กลับมาเป็นปกติ	12
2) ควรปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนในแต่ละห้องไม่พร้อมใช้งานและทันสมัยมากกว่านี้	3
3) ปรับปรุงเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน อย่างเช่น คอมพิวเตอร์ และไมโครโฟน ในห้องเรียนhs211 นิสิตนำเสนองานอยู่ดีๆก็รีสตาร์ทเอง ไฟล์นำเสนอที่นิสิตเอาลงก็จะถูกลบไปด้วยทำให้นิสิตเสียเวลาในการนำเสนอ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้นมีปัญหาเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์	2
4) ควรจัดหาอุปกรณ์ และหนังสือให้พร้อมสำหรับการใช้งานและซ่อมบำรุงหากมีการชำรุดเสียหาย	1
5) ควรเพิ่มจอมอนิเตอร์ในตึก ราชนครินทร์1 เพิ่มขึ้นเพราะมีขนาดห้องที่ใหญ่แต่จอกลับไม่เพียงพอทำให้มองตัวหนังสือที่จอได้ลำบาก	1
5) ควรมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้องเรียน และห้องน้ำ	1
9) ความสะอาด การรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ควรทันสมัยและใช้งานได้ตลอดเวลา	1
10) จอโปรเจคเตอร์ไม่มีความเสถียรภาพที่ได้ไม่เป็นมิตรต่อสายตาผู้เรียน จอเสียบ่อยมาก ส่วนที่จอฉายภาพลงมีสภาพไม่น่าใช้ ขาดบ่อยมาก ในระยะหลังพบว่าน้ำเชือกฟางมามัดไว้แทนซึ่งคิดว่าควรจะซ่อมให้มันใช้ได้นานๆเลยดีกว่า บางครั้งจอฉายภาพก็เป็นส่วนสำคัญในตอนทำ	1
11) จอแสดงภาพประกอบการเรียนไม่ชัด มองไม่ค่อยเห็น สีไม่ตรงกับความจริง ส่งผลต่อสุขภาพสายตาของนิสิตอยากให้ปรับปรุง	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
12) เนื้อหาการเรียนการสอนดี แต่อยากเสนอเรื่อง สื่อ อุปกรณ์การเรียน สถานที่หรือห้องเรียน อยากเปลี่ยนไปเรียนที่ใหม่ที่ไมใช่วิทยาลัยพลະ เพราะรู้สึกไม่ปลอดภัยในการใช้บริการเรื่องสถานที่	1
13) อุปกรณ์การเรียนการสอนในแต่ละห้องไม่พร้อมใช้งานมาก ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	2
1) ควรซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ชำรุดให้ใช้งานได้ตามปกติ	1
2) ควรปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้และเร็วยิ่งขึ้น	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	41
1) ควรปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพราะอินเทอร์เน็ตใช้งานได้ไปทั่วถึง และอินเทอร์เน็ตจำเป็นต่อการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล	33
2) ควรติด WIFI ให้ทั่วคณะมนุษยฯ	1
3) ควรปรับใช้ระบบเช็คชื่อ เป็นแบบอินเทอร์เน็ต แบบฝึกหัดที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตลดการสิ้นเปลืองของกระดาษ	1
4) ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น	1
5) ควรพัฒนาระบบเชื่อมต่อไร้สาย เช่น ไวไฟให้ครอบคลุมทั้งมหาลัย และใช้ฟรีไม่ต้องใส่รหัส	1
6) ควรปรับปรุง WIFI ตึก D ชั้น2 ให้ใช้งานได้	1
7) พัฒนาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกจุดโดยรอบของมหาวิทยาลัย	1
8) พัฒนาอินเทอร์เน็ตให้เร็วทุกชั้น ทุกอาคารการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ควบคุมพื้นที่ทั่วเขตคณะวิศวกรรมศาสตร์	1
9) เพิ่มความแรงในอินเทอร์เน็ตให้พอต่อความต้องการและปรับปรุงเว็บไซต์ในการลงทะเบียนให้มีคุณภาพกว่านี้	1
1.4 สถานที่	74
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	10
1) ซ่อมแซม โต๊ะ เก้าอี้บางส่วนที่ชำรุดแนะนำให้ซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใช้งานได้	5
2) ควรจัดให้มีโต๊ะและเก้าอี้ให้เพียงพอต่อนิสิต	4
3) ควรจัดให้มีโต๊ะและเก้าอี้ในการใช้รับประทานอาหารกลางวันไม่เพียงพอต่อบุคลากรและนิสิต	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3
2) ควรมีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ปรับปรุงห้องเรียนศูนย์นอก ให้มีความพร้อมของสถานที่ เทคโนโลยีการสอน	1
4) อยากรื้อซ่อมไฟและประตูห้องเรียน	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	13
1) 1 ห้องเรียน เรียนเยอะเกินไป ควรเรียนห้องละ 50คน แล้วเปิดหลายกลุ่มเรียน เทคโนโลยีครบ ครบแจก ไอแพด เด็กเรียนแทนซีทแทนกระดาษเขียนส่งงาน	1
2) ควรปรับเครื่องกรองอากาศ ในตึกsc2 103-107 เพราะกลิ่นห้องอับมาก แอร์ก็ไม่ค่อยเย็น	1
3) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการเรียน ปรับปรุงห้องเรียนและอาคารเรียน	1
4) ควรมีการสำรวจสิ่งของที่ชำรุดภายในห้องเรียน และรีบดำเนินการซ่อม เพราะนิสิตแจ้งไปหลายครั้งแล้วแต่ก็ยังไม่ได้รับการแก้ไข เช่น ไฟเสีย เปิดไม่ติด ประตูพัง เป็นต้น	1
5) ควรแยกห้องเรียนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อการเรียนของนิสิตและสะดวกต่อการตรวจงานของอาจารย์	1
6) ความสะอาดของห้องเรียน ปรับปรุงและซ่อมแซมห้องน้ำ ซ่อมแซมเก้าอี้ตัวที่พัง คอมพิวเตอร์ชำ	1
7) ในห้องเรียนควรจะมีขยะในถังไม่ส่งกลิ่นเหม็น	1
8) ประตูด้านหลังห้องเรียนชำรุด ไม่ได้รับการซ่อมแซม	1
9) ปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยในการใช้ห้องเรียน. และห้องน้ำคะ	1
10) ปรับปรุงห้องเรียน ให้มีแม่บ้านทำความสะอาด ระบบแอร์ในห้องเรียนมีปัญหา	1
11) ไฟห้อง 307 ไม่ติดสองหลอดมาหลายเดือนแล้วคะ ทำให้แสงสว่างไม่เพียงพอต่อการเรียนการสอน	1
12) เรื่องห้องเรียน ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียน หลอดไฟชำรุด ใช้งานไม่ได้มาร่วมปี แฉงแล้วแต่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง	1
13) ห้องเรียน307ประตูหลังพังเปิดไม่ได้มาเป็นเวลาเกือบปียังไม่มีมีการซ่อมแซมไฟข้างหลังก็เสียเป็นเวลาเกือบปีแฉงซ่อมแล้วก็ยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	48
1) การบริการลิฟต์ที่ไม่เพียงพอต่อนิสิตในคณะ ทำให้เกิดปัญหาล่าช้าในการเข้าเรียนหรือในเวลาที่ต้องรีบๆ ควรจัดสร้างลิฟต์ให้เพียงพอกับนิสิต ในขณะที่ค่าเทอมนิสิตก็จ่ายตรงต่อเวลา ควรเพิ่มช่องทางลิฟต์ เพื่อลดการต่อคิวที่ยาว	13

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ปรับปรุงเรื่องการจัดระเบียบของขยะและกองขยะในมหาวิทยาลัย มีถังขยะเพิ่มมากขึ้น	6
3) ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดมากขึ้น โดยเฉพาะห้องน้ำอาคารเรียนรวม ราชนครินทร์ SC	5
4) ควรสร้างหลังคาและเพิ่มสถานที่จอดรถจักรยานยนต์และเข้มงวดการรักษาความปลอดภัยมากกว่านี้	4
5) สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ควรพัฒนาให้ดูน่าอยู่มากขึ้น อยากให้มีสถานที่นั่งทำงานแบบบรรมรื่นเย็นสบาย	3
6) ที่จอดรถและเพิ่มลิฟต์ เพื่อนิสิตจะได้ไม่ต้องถ่อแถว ยืนรอนาน เวลาเรียนชั้นสูงๆ ก็ต้องลำบากเดินขึ้นบันได เพราะกลัวไม่ทันเรียน นิสิตคณะบัญชี	2
7) บริการเรื่องที่จอดรถ ไม่เพียงพอต่อนิสิต	2
8) การให้บริการWorking space การเรียนรู้แบบ Non-Stop 24 ชม. ที่เพียงพออย่างมีคุณภาพ มีความสะดวก สถานที่เหมาะสมกับการทำงานและอ่านหนังสือ	1
9) ควรมีที่นั่งมาวางเพิ่มอีก	1
10) ควรมีการจัดมุมอ่านหนังสือที่เฉพาะ	1
11) ความสะอาดและดูเรียบร้อยของคณะ ทำให้คณะสวยงาม	1
12) ปรับปรุงการใช้พื้นที่ในการนั่งทำงานตอนดึก อยากให้มีที่นั่งทำงานในคณะ 24 ชม. เพื่อความสะดวก เพราะปัจจุบัน ถึงจะมีห้องสาขาของตัวเองที่สามารถเข้าใช้เมื่อไหร่ก็ได้ และมีความสะดวกในการนั่งทำงานกลุ่ม	1
13) ควรมีน้ำดื่มให้บริการนิสิต (น้ำเย็น, น้ำร้อน)	1
14) ควรมีที่นั่งม้าหินอ่อนที่สะอาด มีน้ำดื่มกดฟรีใต้อาคาร	1
15) ถนนมีฝุ่นมากเกินไป	1
16) ควรปรับปรุงทางเดินเท้าและหลังคาตามทางเดินเพื่อให้นิสิตใช้รถได้น้อยลงจะได้รถมลพิษด้วย	1
17) รถรางควรมีเพิ่มขึ้นเพื่อจะได้ไม่ต้องรอนาน	1
18) อยากให้ป้ายคณะเห็นชัด เห็นง่ายกว่านี้ เพื่อให้ผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอกสามารถรับรู้และเข้าถึง ติดต่อ ได้ง่ายกว่านี้	1
19) อยากให้เพิ่มที่นั่งโรงอาหาร ให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	1
20) ควรปรับปรุงเรื่องกลิ่นของสระน้ำข้างตึกกราชนครินทร์	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.ด้านการให้บริการ	94
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	4
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3
1) การประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะทางสื่อออนไลน์ ไม่ค่อยทั่วถึง	2
2) อยากให้ปรับปรุงเรื่องการให้บริการด้านวิชาการ อยากให้มีความรวดเร็วในการให้บริการ และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1
2.1.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	1
1) ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและทันสมัยมากกว่านี้	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	90
2.2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3
1) ควรให้บริการและการสื่อสารแก่นิสิตที่เท่าเทียมกัน	3
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	12
1) ความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการในด้านต่างๆ	6
2) ปรับปรุงการให้บริการของตึกฯ ห้องสมุดเพราะการคืนหนังสือจากตู้จะล่าช้า เกิดการเข้าใจผิดคิดว่าคืนหนังสือช้าทำให้เสียค่าปรับโดยไม่รู้ตัว	1
3) มีความทันสมัยและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1
4) อยากให้มีการจัดอบรมพนักงาน ให้มีจิตบริการและการพูดที่ไพเราะ	1
5) อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วและทำให้นิสิตมีช่องทางติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	1
6) ปรับปรุงพัฒนาเรื่องความรวดเร็วและความใส่ใจในการบริการ	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	48
1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้น เต็มใจจะให้บริการ มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการตอบคำถามและขอแนะนำแก่นิสิต	40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการระดับบัณฑิตศึกษามี service mind ซึ่งพร้อมจะให้บริการ แนะนำ หรืออำนวยความสะดวก เพราะผู้ที่เรียนระดับบัณฑิตศึกษานั้น จะเป็นกลุ่มที่ส่วนใหญ่ทำงาน อาจจะไม่สะดวกเรื่องเวลาหรือขั้นตอนมากนัก ควรให้เกียรติผู้มารับบริการ ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการให้ชัดเจน	2
3) ควรปรับปรุงการให้บริการฝ่ายวิชาการได้ดียิ่งขึ้น และการใช้คำพูดให้เหมาะสมไพเราะ	1

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) ควรปรับปรุงด้านการพนักงานกองกิจการนิสิต หรือกองคลัง กองทะเบียน ให้บริการให้ดีกว่านี้	1
5) ควรให้การบริการด้วยรอยยิ้มและวาจาที่เป็นมิตรมากกว่านี้ ปรับปรุงอารมณ์ ส่วนตัวกับผู้มาติดต่อราชการ หรือ เจอคำถามซ้ำเดิมๆหลายรอบก็ไม่ควร หงุดหงิดกับผู้ที่มาติดต่อ	2
6) สนใจผู้มาใช้บริการมากกว่านี้และรวดเร็ว	1
7) สำนักวิทยบริการ อยากให้มีการแนะนำการให้บริการกับผู้รับบริการให้ดีกว่านี้ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้อยากมาใช้บริการมากๆ	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) ควรมีช่องทางหลากหลายวนการรับฟังปัญหาจากนิสิต	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	2
1) ควรปรับปรุงเว็บไซต์เพื่ออัปเดต ข้อมูลและแจ้งข่าวสารที่น่าสนใจแก่นิสิต	1
2) ปรับปรุงการกระจายข้อมูล เพราะได้ข้อมูลที่ไม่ทั่วถึงทุกคณะเพื่อนิสิตไม่เสีย โอกาส	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	21
1) ควรมีการปรับปรุงแก้ไข การลงทะเบียนเรียน และการสำรองที่นั่งให้เป็นระบบมี แบบแผน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น	7
2) Must develop a new enrollment system or a new website because i have problem with registration every year since 1st year until now. 4 years passed and there is no development about the system.	1
3) กองทะเบียนและกองคลังควรอยู่ที่เดียวกัน ให้ชำระเงินและรับบริการด้าน การศึกษา เช่น การขอทรานสคริป หรืออื่นๆ ควรจะเป็นที่เดียวกันในส่วนของ wifi มหาวิทยาลัย ยังเข้าไม่ถึงในบางพื้นที่ของมหาวิทยาลัย	1
4) มีระบบการกดบัตรคิวในการสำรองที่นั่งเรียน	1
5) ควรปรับปรุงวิธีการลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไปเพื่อความเสมอภาคและ ทั่วถึง	1
6) ควรเปิดให้ลงทะเบียนใครครบกับจำนวนนิสิต โดยไม่ต้องไปสำรองที่นั่ง	1
7) ควรพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนไม่ให้ติดขัดเวลานิสิตลงทะเบียนพร้อมๆกัน จำนวนมาก	1
8) ควรมีการปรับปรุงระบบการสำรองที่นั่ง	2

ตาราง 24 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
9) ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้มีเสถียรภาพมากขึ้น เนื่องจากพบปัญหาในการลงทะเบียนเรียน ระบบล่มเหลว ลงทะเบียนไม่ได้	1
10) ค่าเทอมแพงเกินไป	1
11) ในการสำรองที่นั่งวิชาเอก ควรรับจำนวนจับบัตรคิวที่เพิ่มมากขึ้น เพราะนิสิตคณะกรรมการบัญชีไม่ได้มีน้อย ส่วนสำนักศึกษาวิชาทั่วไปก็ไม่มีอะไรที่ยุ่งยากค่ะ	1
12) ปรับปรุงจัดเวลาเรียนและระบบลงทะเบียนเรียนซ้ำเกือบกิน	1
13) ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ตอนลงทะเบียนให้ดีกว่านี้ห้องน้ำ อาจารย์บ้านเค้ามากเวลาเค้ามาดู ห้องน้ำเยอะแต่ใช้ได้จริงๆป้าห้อง? โปรเจ็คเตอร์ชำรุด สีซีดเยอะ มองไม่เห็น เรียนไม่รู้เรื่อง แอร์เย็นทุกตัวอันนี้ประทับใจ	1
14) หน่วยงานระบบเว็บไซต์มหาวิทยาลัยควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ลงทะเบียนมา 3 ปีล่มทุกปี เย่มาก	1
15) อยากให้มีการลงทะเบียนเรียนที่ง่ายไม่ต้องไปสำรองที่นั่ง มีการเปิดสอนรายวิชาต่างๆตามปกติ ไม่ใช่เปิดบางเทอมๆไม่เปิด	1
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3
1) รถรางควรมีถึงสองท่อมครึ่ง	1
2) ควรติดตั้งไฟตรงหน้าตึกวิทยาลัยการเมืองซึ่งเมื่อถึงตอนค่ำเด็กที่ยืนรอรถกลางจะไม่ได้เกิดอันตราย	1
3) ความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้ลิฟต์	1
ผลรวมทั้งหมด	

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,925)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.79	0.67	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.88	0.69	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.93	0.75	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.89	0.79	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.89	0.87	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.89	0.91	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.80	0.92	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.96	0.68	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.07	0.81	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.02	0.82	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.94	0.89	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.99	0.83	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.96	0.86	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.96	0.88	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.89	0.93	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.01	0.92	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.63	0.84	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.78	0.89	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.76	0.91	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.64	0.96	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.60	0.98	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.38	1.16	ปานกลาง

ตาราง 25 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,925)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.67	0.84	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.68	0.92	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.67	0.96	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.66	0.95	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.67	0.95	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.79	0.71	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.85	0.76	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.96	0.88	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.79	0.92	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.84	0.89	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.84	0.90	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.82	0.96	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.73	0.74	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.82	0.82	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.70	0.87	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.72	0.89	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.69	0.89	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.74	0.91	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.74	0.88	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.70	0.91	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.72	0.91	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.75	0.90	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.75	0.92	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.75	0.96	มาก
รวมทุกด้าน	3.79	0.67	มาก

ตาราง 26 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนา คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	114
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	4
1) ควรให้คำแนะนำที่ชัดเจนให้การเปิดหลักสูตรให้เป็นไปตาม หนังสือหลักสูตร โดยเฉพาะคณะบัญชี	1
2) ความมีการเปิดหลักสูตรตามแผน และสามารถเรียนได้ตามที่นิสิตต้องการ ยื่นคำร้องทำได้ล่าช้า โดยเฉพาะคณะบัญชีความปรับปรุงเรียนการเปิดรายวิชา ไม่มีความครอบคลุมต่อนิสิตเลย ไม่เป็นตามแผนหลักสูตรทำให้การเรียนล่าช้าออกไปหลายเทอม	1
3) จัดการเรียนการสอนตามความพอใจของนักศึกษา	1
4) ปรับหลักสูตรให้ทันสมัย	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	2
1) เราเปิดกลุ่มน้อยกว่าจำนวนนิสิต	1
2) อยากให้พิจารณาเรื่องการเปิดสอนรายวิชา ของคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ เนื่องจากรายวิชาที่เปิดสอนไม่รองรับนิสิตที่ย้ายสาขาเรียนมา ส่งผลให้นิสิตไม่สามารถยื่นจบการศึกษาตามแผนที่วางไว้ได้	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	9
1) ควรนำเรื่องในปัจจุบันมาสอน เพื่อเป็นการวิเคราะห์แบบทันสมัยและทันเหตุการณ์	1
2) ควรเน้นเนื้อหาที่นิสิตจะได้ใช้งานจริง	1
3) จัดการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย เนื้อหาเข้าใจง่าย	1
4) จากสาขาที่เรียนควรมีการปรับปรุงด้านการเรียนการสอนใหม่ ควรมีการทดสอบการปฏิบัติบ่อยๆ โดยเน้นการสอบปฏิบัติในส่วนของพื้นฐานในรายวิชานั้นๆ มากกว่าบทความในหนังสือเรียน	1
5) แทรกเนื้อหาในห้องเรียนเพิ่มความรู้รอบตัว	1
6) เน้นภาษาให้มากขึ้น	1
7) สอนเนื้อหาที่กระชับขึ้น	1
8) ให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน และทันสมัย	1
9) อยากให้เนื้อหาการเรียนเจาะลึกรายละเอียดของวิชานั้นๆ	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	2
1) เนื่องจากวันหยุดมีเยอะ จึงทำให้เวลาเรียนไม่เพียงพอ ควรมีการยืดเวลา	1
2) เวลาในการเรียน เพราะมันคาบเกี่ยวระหว่างเวลาพักเที่ยง	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	
1) ควรเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง	1
2) ลดกิจกรรมเน้นการเรียนการสอน	1
3) อยากให้แค่ปรับปรุงเรื่องเวลาเข้ากิจกรรมเพราะเวลาที่จะไปเข้านั้นตรงกับวันที่มีเรียนทั้งวันเลยอยากให้ปรับปรุงในส่วนนี้ด้วย	1
4) อยากให้มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการในรายวิชาต่างๆให้มากขึ้น	1
5) ควรมีการศึกษาเรียนรู้สถานที่จริง	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	23
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	8
1) การจัดการนิสิตให้ครบวงจรกว่านี้	1
2) ควรมาสอนให้ตรงเวลา เนื้อหาสำคัญยังไม่จบ ควรบอกกฎทุกอย่างอย่างละเอียดก่อนทำการเรียนการสอน	1
3) ควรมีการวางแผนที่ดีกว่านี้ และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ควรรับฟังความคิดเห็นของนิสิตบ้างไม่ใช่มีอะไรก็เอาแค่ความคิดของตนเองเป็นหลัก	1
4) จัดการเรียนการสอนทันสมัย	1
5) จัดเวลาให้ลงตัวดีกว่านี้	1
6) หนังสือเรียนมาซ้ำมากกว่าจะซื้อได้ อาจารย์ก็สอบเก็บคะแนนแล้ว	1
7) อยากให้มีการติวหลังเลิกเรียน	1
8) อาจารย์บางท่านควรสอนตามตารางเรียน-ตารางสอน ไม่ควรสลับคาบสอนมากเกินไป ทำให้นิสิตสับสน	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	1
1) พัฒนาเทคโนโลยี	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	5
1) จัดการสอนนิสิตควรไม่มีปริมาณคนเยอะจนเกินไปเรียนไม่รู้เรื่อง	1
2) ปรับปรุงการสอนโดยการพูดอธิบายภาษาที่เข้าใจง่ายขึ้น	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) อาจารย์ควรเตรียมเนื้อหาที่จะสอนมาเพื่อทำการสอนและวิธีถ่ายทอดความรู้ให้แก่ นิสิตเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่นิสิตต่อยอดความรู้ที่ได้รับ เพราะอาจารย์บางท่านไม่มี การสอนให้นิสิตสอนกันเองแล้วสั่งการบ้านโดยไม่ยอมเฉลยแล้วนิสิตก็ไม่รู้ที่ทำมัน ถูกผิดแค่ไหน	1
4) อาจารย์บางท่านบรรยายไม่ค่อยเข้าใจเท่าไร	1
5) อาจารย์ผู้สอนควรมีวิธีกระตุ้นนิสิตเวลาเรียน เพื่อให้นิสิตสนใจในการสอนมากขึ้น	1
6) ลดการพูดเร็วและอธิบายให้ช้าลงและชัดเจน อยากร่างงานเดี่ยวเพราะนิสิตบางคนถ้า ทำงานกลุ่มบางคนไม่ได้ทำช่วยเพื่อน	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	6
1) เกณฑ์การให้คะแนนไม่เท่าเทียมกัน/อาจารย์	1
2) ความเท่าเทียมการตัดเกรดในรายวิชาเดียวกัน แต่สอนคนละอาจารย์	1
3) ปรับปรุงเรื่องการประมวลผลการศึกษให้รวดเร็วกว่าเดิม	1
4) ให้ลงคะแนนให้ถูกต้อง เวลาเข้าพบเรื่องคะแนนอยากให้แก้ไขให้ทันทีที่เข้าพบ	1
5) อยากรับรู้วันสอบให้ชัดเจน	1
6) บอกคะแนนก่อนลงทะเบียนเรียน	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	3
1) การนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาแก้ไขให้ถูกวิธี และรับฟังความเห็น	1
2) ควรจะรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียนด้วย ในการเรียนการสอนควรจะอธิบายให้เข้าใจ ให้นิสิตได้แสดงความคิดเห็นและสอบถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ และปรับปรุงสื่อการสอน ให้ในส่วนที่ชำรุดนิสิตเห็นชัดเจนทุกคน	1
3) ควรมีการสอนให้กล้าคิดลงมือทำให้จริง	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	38
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	5
1) ควรปรับปรุงเอกสารประกอบการเรียนให้ดีกว่านี้	1
2) ควรมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนที่ชัดเจนตามรายวิชา	1
3) ควรมีเอกสารอ้างอิงทันสมัยมากขึ้น	1
4) หลักสูตรของคณะดีอยู่แล้ว เพียงแค่อยากให้นิสิตที่ศึกษาในรายวิชาเดียวกันควรได้ เรียนหนังสือเล่มเดียวกันทั้งหมด ส่วนการหาหนังสือศึกษาเพิ่มเติม ควรเป็นการ แนะนำจากท่านอาจารย์ หรือหนังสือที่นิสิตค้นคว้าศึกษาเอง	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
5) อยากให้พัฒนาด้านสื่อการสอนให้ทันสมัยมากขึ้น	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนอุปกรณ์และอุปกรณ์	17
1) จอโปรเจคเตอร์อยากให้ปรับใหม่ได้แล้วมองไม่ค่อยชัดเลย	6
2) ควรปรับปรุงเรื่องสื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน ควรมีความพร้อมกว่านี้ ห้องเรียนอยากให้มีความเพียงพอ เปิดใช้ตึกคณะ เพราะไม่ค่อยสะดวกในการเดินทาง เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย	4
3) ควรจะมีอุปกรณ์ห้องเรียนจัดสรรให้ครบถ้วนเพียงพอ	3
4) ควรพัฒนาการอุปกรณ์ เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ซึ่งบางอย่างมีตั้งแต่มหาวิทยาลัยตั้งในพื้นที่ใหม่ จะได้เห็นภาพเครื่องพร้อมใช้งานมากกว่านี้	1
5) ควรมีสื่อนำเสนอที่ดึงดูดความสนใจ	1
6) ควรมีอุปกรณ์ที่พร้อมกว่านี้ บางที่อุปกรณ์ยังคงชำรุดส่งผลต่อการเรียนการสอน	1
7) เรื่องเครื่องปรับอากาศ เรื่องลิฟไม่เพียงพอ เรื่องระบบมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงเป็นอย่างสูง ขอร้องด้วยใจจริง	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	16
1) ควรมีอินเทอร์เน็ตที่ควบคุมทุกพื้นที่และรวดเร็ว เพื่อใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลในการเรียน	9
2) เว็บไซต์มหาวิทยาลัยล่มตอนลงทะเบียนเรียน และไม่ได้ตารางเรียนตามที่จัดเอาไว้	3
3) ควรเพิ่ม sever ในการลงทะเบียน	1
4) ควรมี แอปพลิเคชัน ไว้รองรับการบริการออนไลน์	1
5) อินเทอร์เน็ตและเครื่องคอมพิวเตอร์ ของตึกคณะวิทยาศาสตร์	1
6) อินเทอร์เน็ตที่ใช้กันทำงานที่แรงกว่านี้	1
1.4 สถานที่	31
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3
1) เก้าอี้บางห้องไม่เหมาะสมโดยเฉพาะ ราชนครินทร์ เมื่อขยับมีเสียงดังรบกวน	1
2) เก้าอี้เสียงดัง	1
3) ควรปรับปรุงตึกในวิชารายศึกษาทั่วไป โต๊ะเก้าอี้ ห้องน้ำ	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1) สร้างอาคารCOPAGใหม่ 10 ชั้น	1
2) อยากให้พัฒนาห้องแลปให้มีความพร้อม ในเรื่องอุปกรณ์ เครื่องเสียง และอยากให้เพิ่มห้องแลปของวิชาการบริหารเบื้องต้นให้มีอุปกรณ์ครบกับการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากบางเรื่องไม่มีอุปกรณ์ประกอบการเรียน หรือไม่เพียงพอต่อการเรียน	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	5
1) การปรับปรุงการสอนให้ทั่วถึงกับนิสิต	1
2) ควรเพิ่มห้องเรียนให้เพียงพอต่อนิสิต	1
3) ปรับปรุงห้องเรียนเพิ่ม	1
4) ห้อง lecture ฝั่ง AR204- AR208 กลิ่นแอร์เหม็นอับมาก ทรมานสุดๆเวลาเรียน	1
5) ห้องเรียนควรสะอาด และมี อุปกรณ์พร้อมกว่านี้ ห้องน้ำด้วย	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ รมรื่น เป็นต้น)	21
1) คณะบัญชีและการจัดการควรมีลิฟต์เพิ่มสัก 2 ตัว และมีการซ่อมแซมหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น	6
2) ควรปรับปรุงเรื่องของห้องน้ำ เพราะน้ำไม่ไหลบ่อยมาก และความสะอาด	5
3) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างยิ่ง เนื่องจากการบางจุดมีความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพย์สิน เช่นที่จอดรถที่ไม่ก่ล้องวงจร จนทำให้เกิดทรัพย์สินพังหรือรุดหายได้ และมีบางพื้นที่ยังสกปรก ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้	
4) ควรมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น	2
5) อยากให้มีพื้นที่ในการอ่านหนังสือเพิ่มมากขึ้น เช่น ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	2
6) กำจัดน้ำเสียในสระน้ำบริเวณมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะ สระน้ำข้างตึกราชนครินทร์	1
7) ควรมีร้านขายอาหารหรือโรงอาหารให้ทั่วถึง	1
8) ควรมีร้านสะดวกซื้อหรือร้านอาหารภายในตึก	1
9) สนามกีฬา ควรปรับปรุงเป็นอย่างมากและควรรวดเร็ว ระบบไฟของสนามเทนนิส สนามแบด outdoor สนามเทนนิสหลังตึกบรมที่มีระบบไฟดีและสนามใช้งานได้กลับไม่ให้ใช้งาน แต่สนามที่เริ่มเสื่อมโทรม กลับให้ใช้งาน ควรปรับปรุงเร่งด่วน	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
10) สภาพแวดล้อมโดยรวมของห้องเรียน	1
11) อยากให้ปรับปรุงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นิสิตและบุคลากรได้ใช้บริการ	1
2.ด้านการให้บริการ	23
2.2 การให้บริการทั่วไป	23
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10
1) ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่รวดเร็ว	7
2) ปรับปรุงการบริการเกี่ยวกับเอกสารให้รวดเร็วทันเวลานิสิตไม่พลาดโอกาสที่สำคัญ	1
3) ในเรื่องการไปติดต่อเรื่องงานทะเบียนเรื่องเอกสารต่างๆ ไม่มีความจำเป็นต้องใส่ชุดนิสิตเลย เพราะบางกรณีเขามีเรื่องด่วนต้องให้นิสิตกลับไปเปลี่ยนชุดก่อนถึงมารับเอกสารได้	1
4) สภาพและถูกต้องรวดเร็ว ไม่ทำข้อมูลการส่งเอกสารสำคัญสูญหาย	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	11
1) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีจิตบริการและให้คำปรึกษาที่ดี และมีมารยาท	11
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาช่องทางการติดต่อภายในอาคาร	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	1
1) ควรประกาศหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับประกาศต่างๆให้เร็วกว่านี้ เพราะยังถือว่าประกาศช้า	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	17
1) มีระบบการจัดการในการลงทะเบียนการเรียนให้รวดเร็ว สะดวก มีประสิทธิภาพมากกว่านี้	14
3) ค่าเทอมแพงนิสิตเข้ามาเรียนต่อน้อยลง	1
6) อยากให้การลงทะเบียนสะดวกง่ายขึ้น ไม่ต้องสำรองที่นั่งในแต่ละเทอม	2
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	1
1) มีการรักษาความปลอดภัยให้ดีขึ้น	1
ผลรวมทั้งหมด	137

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง และนฤมิตศิลป์ ที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =531)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.47	0.87	ปานกลาง
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.59	0.87	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.66	0.94	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.62	0.99	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.60	1.02	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.63	1.04	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.43	1.10	ปานกลาง
2. อาจารย์ผู้สอน	3.70	0.93	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.82	1.00	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.67	1.12	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.68	1.05	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.69	1.05	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.68	1.01	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.68	1.05	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.64	1.06	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.70	1.15	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.27	1.02	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.46	1.10	ปานกลาง
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.45	1.14	ปานกลาง
3.3 ประสิทธิภาพของสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.24	1.15	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.22	1.17	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	2.99	1.28	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =531)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.31	1.02	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.33	1.10	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.29	1.16	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.34	1.11	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.29	1.14	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.40	0.94	ปานกลาง
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.49	0.98	ปานกลาง
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.66	1.09	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.46	1.10	ปานกลาง
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.49	1.10	ปานกลาง
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.41	1.13	ปานกลาง
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.45	1.14	ปานกลาง
6. การให้บริการทั่วไป	3.30	0.99	ปานกลาง
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.42	1.08	ปานกลาง
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.06	1.30	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.24	1.16	ปานกลาง
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.26	1.13	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.37	1.10	ปานกลาง
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.36	1.10	ปานกลาง
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.25	1.13	ปานกลาง
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.33	1.10	ปานกลาง
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.36	1.07	ปานกลาง
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.35	1.11	ปานกลาง
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.30	1.14	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.43	0.88	ปานกลาง

ตาราง 28 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง
และนฤมิตรศิลป์ ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	24
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	3
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	2
1) ควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างทางความคิด	1
2) หลักสูตรบางรายวิชาบางไม่มีความสำคัญและนำไปใช้จริงไม่ได้ในสังคม ควรพิจารณาความเหมาะสม สอบถามผู้เรียนและคณาจารย์ผู้เรียนเป็นหลัก	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	1
1) ปรับปรุงเนื้อหาของใบงานที่นำมาสอน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	8
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	1
1) อยากให้ผู้สอนมีศักยภาพเพียงพอในการถ่ายทอดความรู้ หรือรับสมัครบุคลากรด้านการสอนที่มีประสิทธิภาพมากกว่าที่มีอยู่เดิม	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	5
1) ควรปล่อยให้ตรงเวลาและมีงานที่เท่าเทียมกัน	1
2) ควรมีการลดจำนวนนิสิตแต่ละคลาสให้น้อยลง	1
3) ควรสอนทฤษฎีและปฏิบัติในชั่วโมงเรียน	1
4) ไม่ควรมีการนัดสอนนอกเวลาเพราะนิสิตไม่สะดวก	1
5) อยากให้อาจารย์บางท่านตั้งใจสอน เตรียมตัวมาสอนให้เหมือนผู้มาให้ความรู้จริงๆหน่อย และควรเปิดประสบการณ์ใหม่ๆให้แก่นิสิต ทันข่าวสารสนเทศโลกและเทคโนโลยี	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้	1
1) การสอนไม่เน้นวิชาการมากเกินไป	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	1
1) อยากให้อาจารย์ มีความเสมอภาค	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	7
1.3.3 ประสิทธิภาพของสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3
1) มีสื่อการสอนที่ทันสมัย และอุปกรณ์ที่ครบครันเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	2

ตาราง 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรพัฒนาเรื่องอุปกรณ์สื่อการสอนให้ดีกว่านี้ เนื่องจากบางส่วนเกิดการชำรุดแล้ว	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4
1) ระบบอินเทอร์เน็ต WIFI ช้า	2
2) ควรมีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและลิฟต์ ให้ดีขึ้น	1
3) ระบบข้อมูล	1
1.4 สถานที่	6
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	2
1) จัดที่นั่งให้พอกับนิสิตแต่ละกลุ่ม ปรับปรุงเรื่องระบบการลงทะเบียนให้สะดวก รวดเร็ว	1
2) โต๊ะเก้าอี้ไม่พอนั่ง คนเยอะเกิน	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	4
1) ควรมีห้องน้ำที่สะอาดและใช้ได้มากกว่านี้	1
2) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องเรียน	1
3) เพิ่มสถานที่ในการอ่านหนังสือหรือที่ทำงานให้นิสิตมากขึ้น	1
4) เพิ่มบริเวณสถานที่ให้อื้ออามวยต่อการทำกิจกรรมหรือการเรียนการสอน ในด้านการปฏิบัติงาน	1
2.ด้านการให้บริการ	23
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	1
1) อยากรู้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแนะนำนิสิต	1
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1
1) การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และการให้นิสิตได้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	21
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	12
1) เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีมารยาทต่อผู้ใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าที่ตาเป็นมิตร พุดจาไพเราะพูดด้วยวาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ ควรอธิบายคำถามอย่างละเอียด	7

ตาราง 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) สีสหน้าพนักงานบางคนไม่รับแขก นิสิต อาจารย์ผู้ปกครองมีสิทธิเท่าเทียมกัน บริการเท่าๆกัน ทำงานบริการต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ตัวเอง	2
3) มีความเต็มใจที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการจะปรึกษาหรือสอบถาม	1
4) ปรับปรุงการบริการของฝ่ายวิชาการ	1
5) เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการที่รับเรื่องการสำรองที่นั่งควรพูดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาที่ดี	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	9
1) ควรปรับปรุงเรื่องการลงทะเบียนเรียน	5
2) การลงทะเบียนเรียนและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1
3) ระบบลงทะเบียนยังมีปัญหาทุกเทอมควรแก้ไข	1
4) ควรมีระบบทยอยจ่ายเงินค่าเทอม เพราะนิสิตอาจประสบปัญหาทางการเงินในบางช่วงซึ่งเป็นเหตุให้ การจ่าย ค่าเทอมไม่ทัน	1
5) อยากให้พัฒนาระบบลงทะเบียน อีกทั้งระบบการจัดห้องสอบ ที่อัดจำนวนนิสิตมากเกินไป	1
ผลรวมทั้งหมด	47

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะวิทยาการสารสนเทศ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,764)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.70	0.73	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.79	0.77	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.85	0.82	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.79	0.87	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.80	0.91	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.81	0.94	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.72	0.95	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.91	0.75	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.03	0.84	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.92	0.89	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.88	0.87	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.93	0.86	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.89	0.89	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.88	0.93	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.82	0.96	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.93	0.97	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.55	0.87	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.72	0.91	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.68	0.96	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.55	1.00	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.48	1.05	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.31	1.15	ปานกลาง

ตาราง 29 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,764)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.56	0.91	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.57	1.01	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.57	1.03	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.54	1.01	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.56	1.01	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.70	0.80	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.77	0.83	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.88	0.95	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.72	0.95	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.78	0.94	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.75	0.96	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.73	0.99	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.62	0.85	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.70	0.95	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.54	1.00	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.60	1.00	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.59	1.00	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.65	0.96	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.67	0.95	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.61	1.00	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.61	0.98	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.65	0.98	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.66	0.99	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.60	1.07	มาก
รวมทุกด้าน	3.70	0.74	มาก

ตาราง 30 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวิทยาการสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	125
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	35
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	9
1) การบริหารจัดการควรปรับปรุงอย่างมากการจัดการเรียนการสอนควรเน้นที่ตัวผู้เรียนหลักสูตรการเรียนยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพควรปรับปรุง	1
2) ควรจะเปิดรายวิชาให้นิสิตจบหลักสูตร 4 ปี เพิ่มห้องขยายห้องได้ไม่ควรให้เด็กไปเรียนปีที่ 5	1
3) ทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสม เข้ากับยุคสมัยและตอบสนองวัยนิสิต	1
4) มีความรัดกุมและตรงตามหลักสูตร	1
5) อยากให้อาจารย์ในสาขาเป็นคนสอนวิชาเอกที่เรียนนอกคณะ	1
6) อยากให้มีการเรียนแบบปฏิบัติมากขึ้น	1
7) อยากให้สอนตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน	1
8) อยากให้สาขาประมงมีภาคปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี	1
9) อาจารย์ผู้สอนควรสอนเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการเรียนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และไม่ควรพูดเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	7
1) การสำรองที่นั่งการเปิดวิชาที่สอน ไม่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต	3
2) การจัดกลุ่มการเรียนควรจัดจำนวนนิสิตที่ไม่เยอะเกินไปต่ออาจารย์หนึ่งท่าน	1
3) ควรมีการจัดการวิชาที่เปิดสอนให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิต	1
4) ลดรายวิชาเรียน	1
5) ควรมีการเปิดรายวิชาให้มากขึ้นให้นิสิตเลือกวิชาที่สนใจได้	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	2
1) ควรปรับปรุงเนื้อหาที่เรียน	1
2) สอนแบบเน้นเนื้อหาที่จะต้องใช้สอบจริง	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	8
1) ควรจัดตารางเรียนของนิสิตให้เป็นระบบกว่านี้	2
2) ตารางเรียนไม่แน่นเกินไปให้งานไม่มากในช่วงใกล้สอบควรสั่งงานในเรื่องที่เรียน	2

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) การจัดการเรียนการสอนตารางเรียน ควรจัดเป็นจันทร์-ศุกร์ ไม่ควรให้เรียนในวันหยุด	1
4) การจัดตารางเรียนวิชาเอกควรคำนึงถึงนิสิตให้มากกว่านี้ ไม่ควรจัดตารางวิชาเอกให้มากจนเกินทำให้นิสิตไม่มีเวลาพัก	1
5) การย้ายตารางเรียนตามประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนและรวมกลุ่มเรียนด้วยกัน	1
6) ปรับเวลาเรียนใหม่ ให้นิสิตสามารถเข้าเรียนได้ทันเวลา	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	9
1) แบบมีกิจกรรมนันทนาการผ่อนคลายสมอง หรือให้ออกไปเรียนนอกสถานที่บ้างเล็กน้อยเพื่อสุขภาพกายและใจ เช่น ด้านการกีฬา	3
2) ควรมีการไปเรียนรู้ในสถานที่จริงในทุกๆปี	1
3) ควรแยกช่วงที่เป็นกิจกรรมและช่วงที่มีการเรียนออกจากกันอย่างชัดเจน	1
4) ควรเสริมในด้านการปฏิบัติหรือเสริมให้มีสหกิจศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนได้นำความรู้ทางทฤษฎีมาลองประยุกต์ใช้และนำไปปฏิบัติได้จริง	1
5) เน้นกิจกรรมระหว่างเรียน	1
6) หลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆที่จัดโดยรุ่นพี่หรือของคณะควรคำนึงถึงเวลาในการเรียนของนิสิตเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง	1
7) ให้ผู้เรียนได้มีการปฏิบัติงานจริงในแต่ละรายวิชา	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	34
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	6
1) ควรมีอาจารย์มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในการสอนมาเพิ่มมากขึ้น	2
2) ควรมีการตรวจสอบอาจารย์ในแต่ละคณะ เพราะ ถ้าได้อาจารย์ที่สอนไม่ดี สิ่งต่างๆก็ตกไปอยู่กับนิสิต	1
3) ใน1รายวิชาเอก ให้มีอาจารย์ผู้สอน1คน	1
4) อยากให้มีการเรียนการสอนที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น	1
5) อาจารย์ที่มาสอนควรมีความรู้ตรงเรื่องที่สอน บางคนสอนอะไรก็ไม่รู้เพราะจบไม่ตรงกับวิชาที่ต้องสอน	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	10
1) อาจารย์ควรเข้าสอนตรงเวลาละควรปล่อยตรงตามเวลาเพื่อมีเวลาพักเบรกไปเรียนชั่วโมงถัดไป	4
2) ไม่เรียนเข้าเกินไป เช่น ตามเวลาราชการแล้วต้องเริ่มแปดโมงครึ่ง แต่เทอมนี้เริ่มตั้งแต่แปดโมงตรง	1

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) ควรมีการวางแผนการเรียนให้นิสิตเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพ ในการรับความรู้และรับการปรึกษา จากอาจารย์ให้มีความทั่วถึง	1
4) ควรมีการสอนเทคนิคการใช้งานโปรแกรมที่หลากหลาย	1
5) ควรมีปรับการสอนให้ชัดเจนกว่านี้ในใบงานที่สอน	1
6) ประกาศวันหยุดวันชดเชยการเรียนให้ชัดเจน(รายเทอม) นิสิตจะได้เตรียมการมาเรียนตรงวัน	1
7) เรียนทฤษฎีพร้อมกับปฏิบัติ	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	7
1) ควรมีสื่อ/อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนที่หลากหลาย	4
2) ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนมากกว่านี้	2
3) อาจารย์เปลี่ยนวิธีการพูดให้น่าฟังและน่าสนใจ ควรพูดอย่างชัดเจนและช้าลงบ้าง เพื่อให้ นิสิตได้ประมวลผลความรู้	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	4
1) ควรมีวิธีการสอนที่ทำให้ นิสิตสามารถเข้าใจเนื้อหามากขึ้น โดยไม่อ่านให้ นิสิตฟัง โดยเฉพาะวิชาที่ยากๆ	1
2) อาจารย์บางท่านสอนเร็วเกินไปและเนื้อหาไม่ตรงกับหนังสือ	1
3) อาจารย์ควรเตรียมการสอนและมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้ดีกว่านี้	1
4) อยากให้มีการเรียนการสอนที่เข้มข้นมากกว่านี้ในบางรายวิชา	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3
1) อยากให้มีการแสดงคะแนนของ นิสิตอย่างชัดเจน และโปร่งใส	2
2) ใช้มาตรฐานเดียวที่วัดประสิทธิภาพนอกจากการเรียนเพียงบางรายวิชาที่ควรลดหย่อนให้เหมาะสม	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	4
1) อาจารย์ให้ความช่วยเหลือ รับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาก่อน นิสิต	2
2) ควรปรับทัศนคติอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อ นิสิตให้ดีขึ้น	1
3) ให้ถาม นิสิตแต่ละคณะและสาขาว่าพึงพอใจมากแค่ไหนเอาภาพรวม	1

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	32
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3
1) ปรับปรุงเรื่องเอกสารประกอบการเรียนการสอน มีหนังสือให้เรียนฟรี	2
2) หนังสือเรียนของมหาวิทยาลัยควรตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอน	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	13
1) ควรปรับปรุงจอโปรเจคเตอร์ที่ใช้ในการเรียน ให้พร้อมใช้งานอยู่ในสภาพดีไม่ชำรุดมีคุณภาพและมีความคมชัดมากกว่านี้	11
2) ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน ให้ครบถ้วนและเพียงพอ	2
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	5
1) เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องแล็บ ให้มีเพียงพอกับการใช้งานของนิสิต	4
2) ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการชั้น 3 ให้พร้อมใช้งานได้เพียงพอกับนิสิต เพราะเรียนไม่ทันอาจารย์ผู้สอน เนื่องจากคอมพิวเตอร์ดับและตอบสนองช้า	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	11
1) ควรมีการพัฒนาาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็ว ทัวถึงและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เพื่อส่งงานอาจารย์ ดังนั้นควรมีการคำนึงถึงความต้องการและการใช้งานของนิสิต	10
2) พัฒนาเว็บลงทะเบียนเรียนให้ดีกว่านี้ให้	1
1.4 สถานที่	24
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	5
1) เพิ่มโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอต่ออนิสิต	4
2) ควรจัดห้องเรียนให้สอดคล้องตามจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในรายวิชานั้นๆ	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3
1) ควรมีห้องเรียนที่สามารถรับนิสิตเพียงพอต่อวิชานั้นๆ โต๊ะ เก้าอี้บางส่วนชำรุดเครื่องปรับอากาศ โปรเจคเตอร์บางห้องชำรุด มองเห็นไม่ชัดเจน	2
2) ห้องเรียนเล็กเกินไป	1

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	16
1) ปรับปรุงถนนและการจราจร ให้มีความปลอดภัย ลดลูกระนาดให้น้อยลง	3
2) ปรับปรุงลิฟต์อาคารราชนครินทร์ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน	2
3) ควรปรับปรุงเรื่องห้องสุขาให้มีความสะอาดและน่าใช้งาน	2
4) ปรับปรุงในสถานที่จอดรถจักรยานยนต์ให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต	2
5) ปรับปรุงเรื่องความสะดวกในการใช้ห้องสมุดตอนใกล้จะสอบ เวลาจะไปอ่านหนังสือ อยากห้องสมุดเปิดเครื่องปรับอากาศเพราะอากาศร้อน	2
6) ควรพัฒนาหน่วยงานให้กว้างขวางขึ้น	1
7) ควรมาจัดการสระน้ำข้าง ราชนครินทร์	1
8) ควรมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการใช้รถใช้ถนนในยามค่ำคืน เพื่อความปลอดภัยของนิสิตและอาจารย์	1
9) ปรับปรุงให้มีร้านอาหารให้เพียงพอ	1
10) ปรับปรุงห้องน้ำหญิงตึก 6A และ 6B คณะสัตวแพทยศาสตร์ ใช้งานได้จริงไม่ถึง 20 % ของห้องน้ำทั้งหมดที่มีอยู่ในตึก ชัดข้องแบบนี้มาเกือบปีแล้ว	1
2.ด้านการให้บริการ	51
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่นิสิตอย่างทั่วถึง	1
2.1.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	1
1) แบบฟอร์มบางอย่างไม่ชัดเจน	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	49
2.2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	1
1) ควรปฏิบัติหรือให้บริการกับนิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ยึดถือเรื่องความสนิทสนมเป็นการส่วนตัว	1
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4
1) ควรมีการบริการที่รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่รับบริการมีความสะดวกในการติดต่อต่างๆ	4

ตาราง 30 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	24
1) ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ควรบริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยรอยยิ้ม ร่าเริงแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ ใช้คำพูดที่สุภาพกับนิสิตและผู้มารับบริการ	18
2) การให้บริการโรงพยาบาล	3
3) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ชัดเจนเมื่อนิสิตสอบถาม	2
4) ควรพัฒนาระบบบริการพื้นฐานให้ได้มาตรฐานก่อน	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) รับฟังและปรับปรุงการบริการให้ตามความต้องการและเหมาะสม	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	18
1) ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้ดีขึ้น รวดเร็วและทันเวลา	15
2) ควรเปลี่ยนจุดชำระเงินที่กองคลังมาอยู่ในที่เดียวกันเพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ	1
3) ควรพัฒนาและปรับปรุงเรื่องการจับบัตรคิวสำรองที่นั่ง	1
4) พนักงานที่ห้องทะเบียนบริการไม่สุภาพ พูดจาแย่มากเหมือนไม่เต็มใจบริการ	1
2.2.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	1
1) ระบบทันตกรรมของโรงพยาบาลจำนวนมากยิ่งขึ้น	1
ผลรวมทั้งหมด	176

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยการเมืองการปกครองที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =3,119)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.84	0.68	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.91	0.72	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.97	0.78	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.91	0.87	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.93	0.85	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.92	0.94	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.84	0.93	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.02	0.70	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.12	0.81	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.05	0.84	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	4.00	0.85	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.02	0.84	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4.01	0.84	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	4.00	0.90	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.92	0.97	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.05	0.91	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.70	0.84	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.85	0.88	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.82	0.93	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.68	1.01	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.64	1.03	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.49	1.14	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =3,119)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.72	0.85	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.72	0.94	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.69	1.00	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.75	0.94	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.73	0.96	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.87	0.71	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.91	0.75	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	4.01	0.84	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.87	0.88	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.91	0.90	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.90	0.88	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.88	0.92	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.82	0.74	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.90	0.80	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.84	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.79	0.90	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.79	0.90	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.83	0.88	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.83	0.88	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.80	0.89	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.81	0.87	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.82	0.92	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.84	0.90	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.80	0.97	มาก
รวมทุกด้าน	3.85	0.67	มาก

ตาราง 32 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	67
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	34
1.1.1 หลักสูตรการตอบสนองผู้เรียน	17
1) การจัดการเรียนศึกษาทั่วไปควรมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการประกอบอาชีพในด้านการปฏิบัติมากกว่าที่จะมาเน้นเรื่องทฤษฎี	7
2) จัดการเรียนการสอนเน้นใช้เทคโนโลยีและภาษาอังกฤษให้มากขึ้น	2
3) อยากให้มีการจำลองสถานการณ์ในการทำงานแบบจริงๆ สอดแทรกเข้าไปในเนื้อหาเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น	1
4) การใฝ่รู้ใฝ่เรียนและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องในวิชาที่ชอบและถนัดให้มากขึ้น	1
5) ควรปรับหลักสูตรให้ตรงตามตลาดแรงงานมากขึ้น	1
6) ควรพัฒนาให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกสาขาวิชา	1
7) ควรให้สิทธิ์เทียบเข้ามากกว่านี้	1
8) ไม่อยากให้รายวิชาศึกษาทั่วไปมาเรียนที่คณะ	1
9) ให้นิสิตกิจกรรมและการเรียน ควบคู่กันในเรื่องการพัฒนาควรมุ่งเน้นที่หลักสูตรการสอน	1
10) อยากให้เปิดคณะมากขึ้นทางการแพทย์ และการบิน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	8
1) คณะมนุษยศาสตร์มีระบบการสอบที่ไม่เป็นสากล บางรายวิชาตารางสอบไม่ขึ้นหมายเลขห้องสอบหรือแม้แต่ที่นั่งสอบให้ชัดเจน	1
2) ควรเปิดวิชาเรียนเพื่อรองรับนิสิตให้มากกว่านี้	1
3) ควรมีการเปิดกลุ่มเรียนเพิ่ม เพื่อให้นิสิตได้ลงทะเลียนเรียนได้ครบ และกลุ่มแต่ละกลุ่มไม่ควรมากจนเกินไป	1
4) ในรายวิชาศึกษาทั่วไปที่อาจารย์มอบหมายงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ควรเรียนกับหน้าจอคอมพิวเตอร์	1
5) เปิดวิชาเพิ่มให้นิสิตได้เรียนตามที่ต้องการได้	1
6) เพิ่มรายวิชาให้ตอบสนองความต้องการของนิสิตยิ่งขึ้น	1
7) ควรแก้ปัญหาเรื่องการเทียบโอน เทียบเคียงรายวิชาเดียวกัน แต่คนละหลักสูตร (เก่า vs ใหม่) เนื่องจากต้องขอลายเซ็นอาจารย์ประจำวิชา ประธานหลักสูตร และผู้บริหารอีกหลายคน หลายขั้นตอนและล่าช้า	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
8) บางรายวิชาทำงานซ้ำกันคนละรายวิชาแต่งงานเหมือนกัน ควรมีการ พูดคุยของอาจารย์ในแต่ละรายวิชา	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	5
1) สื่อในการเรียนการสอนวิชาทั่วไป ควรให้ดาวน์โหลดทุกวิชา และเป็น เนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน ตรงกับอาจารย์ผู้สอนด้วย รวมถึงดาวน์โหลด หนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนด้วย	1
2) จัดเนื้อหาให้กระชับ เข้าใจง่าย อย่าอ้อมโลก อย่าแยกเยอะไป มั่นหนัก นิสิต	1
3) ต้องมีเนื้อหาที่สนุกกว่านี้	1
4) แสดงเนื้อหาที่ชัดเจน	1
5) อยากให้มีเนื้อหาที่ทันสมัย ตามสถานการณ์ปัจจุบัน	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	6
1) ให้เลื่อนเวลาเรียนจาก 8.00 น. ไปเป็น 9.00 น.แทน	2
2) จัดการเรียนการสอนให้ชัดเจนกว่านี้	1
3) จัดตารางเรียนให้สะดวกกว่านี้เนื่องจากมีเรียนทั้งม.ใหม่ ม.เก่า ต้องขับรถ ไปกลับทุกวัน	1
4) จัดเวลาเรียนให้เหมาะสมกับเนื้อหา 3-4ชม. มากเกินไป	1
5) ไม่สอนวันหยุด	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4
1) ควรให้นิสิตศึกษาออกสถานที่บ้าง	1
2) มีกิจกรรมเยอะกว่านี้ครับ	1
3) ลดกิจกรรมลงสักนิด	1
4) อยากให้มีกิจกรรมการลงพื้นที่จริงเพิ่มขึ้นมาอีก	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	33
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	3
1) ควรเพิ่มอาจารย์ต่างชาติมาสอนในหลักสูตรภาษาอังกฤษหรือเด็ก แลกเปลี่ยนเพื่อฝึก skill ของนิสิต	2
2) เน้นให้นิสิตได้ลงมือปฏิบัติในสถานศึกษาตั้งแต่ชั้นปีแรก จนถึงชั้นปี สุดท้าย	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	2
1) ไม่ควรให้มีเรียนขตเซย	1
2) สอนให้ครบตามแบบแผนที่วางไว้ ไม่ควรงดการเรียนการสอนบ่อย	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	5
1) อาจารย์ควรนำสื่อเทคโนโลยีมาประกอบการสอนเพิ่มมากขึ้น หรือรูปแบบการสอนที่มีความทันสมัยมากขึ้น เน้นการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง	3
2) อยากให้อาจารย์เริ่มสอนนิสิตโดยเน้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และให้รู้เท่าทันโลกภายนอก	1
3) อาจารย์ทุกภาควิชาควรเอาใจใส่แก่นักเรียนให้เท่าๆ กัน ไม่ว่าจะเป็นววิชาเลือก หรือวิชาเอก (ในทุกๆ ภาควิชา)	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	17
1) ให้อาจารย์บางท่านปรับการสอนอย่างละเอียดให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ใส่ใจนิสิตมากขึ้น	3
2) ให้มีการเข้าสอนที่ตรงเวลาของอาจารย์และถ้าไม่สามารถมาสอนได้ให้แจ้งนิสิตไว้ล่วงหน้า	2
3) สอนในเรื่องที่จะนำไปใช้กับงานที่หลากหลายและใช้งานได้จริงคาดว่าจะได้นำออกไปใช้ในชีวิตประจำวัน ไม่ใช่เพียงเพื่อเรียนเพื่อทำการวิจัยเท่านั้น	2
4) ควรลดงานนิสิตให้น้อยลงเนื่องจากคณะมีกิจกรรมเยอะมาก	2
5) ควรจัดให้มีการเสวนาวิชาการในชั้นเรียนในรูปแบบสัมมนาโดยมีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละด้านและมีชื่อเสียงให้มากขึ้นกว่าการให้อาจารย์ประจำ 1 คน สอนหลายวิชา นิสิตไม่ได้ความรู้อะไรมาก	1
6) จัดหาอาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถและเพียงพอกับหลักวิชาโดยคำนึงถึงความรู้ที่นิสิตจะได้รับเป็นสำคัญ	1
7) เน้นการสอนที่ตรงตามเนื้อหาจะได้นำไปใช้ต่อไป	1
8) สอดแทรกองค์ความรู้ต่างๆให้เด็กได้มีความเข้าใจมากขึ้น	1
9) สอนให้นิสิตเข้าใจอย่างทั่วถึงทุกคน ไม่ใช่เฉพาะบางกลุ่ม	1
10) อยากให้เน้นความเข้าใจที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในคาบเรียน	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
11) อยากให้ออกไปดูงานเห็นของจริงให้มากขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการสอนให้ เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น	1
12) อาจารย์ผู้สอนควรเข้าสอนให้ครบหรือตรงเวลา ถ้ามีกิจจำเป็นควรแจ้งให้ ผู้เรียนทราบ และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการเรียนการสอนได้ทุก ครั้งเมื่อนิสิตพบปัญหา	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4
1) การปรับปรุงในการตรวจข้อสอบที่เร็วขึ้น	1
2) เกณฑ์การออกให้เร็วกว่านี้	1
3) ควรมีคะแนนเยอะกว่านี้	1
4) ปรับเกณฑ์การให้คะแนนลงอิงกลุ่มมันหนักเกินไป	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	2
1) รับฟังความคิดเห็นของนิสิต	2
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	4
1) ควรมีหนังสือประกอบการเรียนการสอนที่ทันสมัย	2
2) หนังสือเรียน แพงและเนื้อหาผิดพลาด	1
3) หนังสือเรียนควรที่จะมีความละเอียดกว่านี้เช่นวิชาคณิตศาสตร์	1
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	6
1) ควรใช้สื่อการสอนมีความน่าสนใจเข้าใจง่าย และแทรกกิจกรรมใน ห้องเรียนที่ก่อให้เกิดความสนใจหรือตื่นเต้นต่อผู้เรียนอยู่ตลอดเวลา	3
2) ควรเปลี่ยนหนังสือเรียน และวิชาเรียนบางวิชาที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้เรียนรู้ในเนื้อหาต่างๆอย่างครบถ้วน	1
3) ควรมีเอกสารที่ชัดเจน หาซื้อได้ง่ายรวดเร็วต่อการเรียน	1
4) ควรมีสื่อการสอนมากขึ้น	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของสื่อดิจิทัลและอุปกรณ์	15
1) ควรมีการปรับปรุงโปรเจคเตอร์ให้จอภาพชัดกว่านี้ จอใหญ่มากขึ้น เพื่อ จะได้มองเห็นชัดเจนขึ้น	8
2) พัฒนาสื่อการสอนอุปกรณ์เครื่องเสียงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3
3) เพิ่มเงินทุนสนับสนุนสื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนให้ทันสมัยยิ่งขึ้น	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) เพิ่มจอแสดงผล	1
5) อยากให้ในห้องมีจอทีวีมากขึ้น	1
6) สถานที่พักผ่อนหลังเลิกเรียน ให้มีแสงไฟที่ทั่วถึง ที่สำคัญคอมพิวเตอร์ควรทันสมัยกว่านี้เพื่อให้การใช้งานเหมาะสมกับระดับการศึกษา	1
7) อยากให้มีอุปกรณ์ในแล็ปแล็บมากขึ้น เช่น GC - mass specto และอื่นๆ	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	4
1) คอมพิวเตอร์ไม่ค่อยเพียงพอ อาจจะเพียงพอแต่ไม่สามารถใช้งานได้ อยากให้มีการเพิ่มจำนวนหรือควรซ่อมแซมให้พร้อมต่อการใช้งาน	2
2) คณะ IT คอมพิวเตอร์รกรมากไม่มีการลงโปรแกรมป้องกันการไหลต่ออะไร แปลกปลอมลงเครื่องเล่นเด็กร่อยคนพันคนไหลต่ออะไรต่อมีอะไรลงเครื่อง นอกเหนือจากสิ่งที่ใช้เรียนทำให้คอมรกรมาก และช้ามากบางเครื่องก็เปิดไม่ติดใช้ไม่ได้อยู่แบบนั้นทั้งหมด	1
3) ด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ไม่พร้อมในการเรียนการสอน	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	20
1) อยากให้อินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย และเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต รวมถึงการบริการทางด้านคอมพิวเตอร์ อยากให้มีโปรแกรมลิขสิทธิ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตเพิ่มมากขึ้นด้วย เช่น โปรแกรมในตระกูล Adobe และอื่นๆ	18
2) ควรให้บริการเป็นระบบมากขึ้น ให้ความสะดวกแก่นิสิตในการยื่นเอกสาร มีระบบทะเบียน (ลง/เพิ่ม/ถอน/) ที่สะดวกมากขึ้น แทนการเดินเอกสารด้วยตัวนิสิตเอง	1
3) อยากให้คณะบัญชีและการจัดการมีการติดตั้งหรือเพิ่มจำนวนความเร็วของWi-Fi ให้มากขึ้นเนื่องจากมีนิสิตเป็นจำนวนมากและเพื่อส่งเสริมนิสิตในการใช้ทำงานที่เกี่ยวกับการเรียนและเพื่อส่งอาจารย์ทันเวลา	1
1.4 สถานที่	
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	4
1) อยากให้โต๊ะเก้าอี้มีความพร้อมกว่านี้ และไม่มีเสียงดัง	3
2) ไม่ใช่โต๊ะเลคเชอร์	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	8
1) ควรมื่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้นิสิตได้ใช้งาน	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) จัดห้องเรียนให้เหมาะสมและพร้อมในการเรียนการสอน	1
3) ควรจะมีตึกเรียนรวมมากกว่าตึก ราชนครินทร์ และไม่ควรใช้ตึกคณะในการเรียนรวม	1
4) พัฒนาห้องแล็บให้ดียิ่งขึ้น	1
6) ห้องเรียนที่เพียงพอ การลงเรียนแบบไม่ต้องแย่งที่นั่งกัน นิสิตควรเป็นผู้เลือก อ. ผู้สอนเอง	1
7) ห้องเรียนไม่พอ	1
8) ให้อยากมีห้องประชุมสำหรับคณะเพราะ เวลาอบรมมักจะได้ใช้ของคณะอื่นๆ สำหรับการเรียนการสอน ดีมาก อาจารย์สาขาสอนเข้าใจ	1
9) อาคารปฏิบัติการใหม่	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	8
1) ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในห้องเรียนให้อุณหภูมิพอเหมาะ	3
2) ปรับสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เหมาะสมกับจำนวนนิสิต	2
3) การใช้ห้องต่างๆของภาควิชา ควรเปิดให้ใช้ถึง 2 ทุ่ม	1
4) ห้องเรียนไม่สะอาด	1
5) อยากเสนอให้มีการปรับปรุงห้องเรียน อาคารเรียน ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ที่ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนให้ดีกว่านี้จะมีส่วนทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกร่วมและสนใจการเรียนมากขึ้น เนื่องจากว่าบรรยากาศในห้องเรียน สภาพแวดล้อมโดยรอบไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียน	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	20
1) ควรปรับปรุงลิฟต์ตึกราชนครินทร์ และทำลิฟต์เพิ่มเพียงพอต่อการใช้งานของนิสิต	4
2) เพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ	4
3) ปรับปรุงห้องน้ำที่คณะสัตวแพทยฯน้ำไม่ค่อยไหลหลายห้อง ปรับปรุงห้องน้ำตึก ราชนครินทร์ ให้สะอาดและพร้อมใ้ใช้งานอย่างเพียงพอต่อนิสิต	3
4) แก้อัฒตึก ราชนครินทร์ เวลาขยับจะมีเสียงดังรบกวนเวลาเรียนหรือสอบ	1
5) ควรปรับพื้นที่ให้มีที่อ่านหนังสือที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมน่าอยู่	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
6) ปรับปรุงทิวทัศน์ ในมหาลัยให้ดูทันสมัยมากขึ้นขยายขนาดมหาวิทยาลัย	1
7) พัฒนาเรื่องมลภาวะทางอากาศ ขยะ	1
8) สถานที่โดยรอบมักมีการจัดกิจกรรมบ่อยครั้ง ทำให้รบกวนการเรียน	1
9) สถานที่ที่มีเสียงดังรบกวนสมาธิ	1
10) ห้องอ่านหนังสือ24ชั่วโมง อยากให้มีมากกว่านี้เนื่องจากไม่พอใช้ และไม่ ค่อยสะดวกเนื่องจากห้องเล็กแออัด เครื่องปรับอากาศเสีย	1
11) อยากให้พัฒนาเรื่องอาคารสถานที่ ให้จัดสรรคสิ่งต่าง ๆ ให้เพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ	1
12) อยากให้มีการให้บริการรถรางที่ตั้งเดิม อ.เมือง	1
2.ด้านการให้บริการ	76
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	6
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3
1) การประชาสัมพันธ์ควรรวดเร็วกว่านี้	1
2) ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องทุนการศึกษา ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยี การฝึกใช้โปรแกรมเสริมต่างๆ	1
3) อยากให้ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ แจ้งนิสิตอย่างชัดเจนและแจ้งก่อน เวลาของแต่ละกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งถึงสองอาทิตย์	1
2.1.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3
1) ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารที่มีช่องทางให้ชัดเจน	1
2) มีการแจ้งข่าวสารที่ชัดเจนในการเรียนการสอน อยากให้พัฒนาในเรื่องการให้ข้อมูลแก่นิสิตที่ชัดเจน	1
3) มีความชัดเจนต่อข่าวสาร มีความรวดเร็วต่อการแก้ปัญหาของนิสิต	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	70
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	11
1) มีความรวดเร็วในการให้บริการ	6
2) ด้านเทคโนโลยีควรออกมาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ควรใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกและลดระยะเวลาในการรอ	2
3) ควรมีบริการ one stop service เนื่องจากมีหลายหน่วยงานในการขอ จบ หรือทางมหาวิทยาลัยควรบริการในการดำเนินงานในส่วนนี้ด้วย	2
4) ควรมีการจัดการระบบการบริหารต่างๆให้มีความรวดเร็วมากขึ้น	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	7
1) อยากให้มีการบริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจในการบริการ	14
2) ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจความต้องการของนิสิตนักศึกษา	4
3) การตอบคำถามที่ผู้บริการต้องการอย่างตรงไปตรงมา ควรปรับปรุงคำพูด และทัศนคติ	3
5) กองกิจการนิสิต ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้, อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่ใช่แล้วควรนำไปใช้ประโยชน์อื่น ไม่ควรวางไว้บดบังทัศนียภาพ, บ่อน้ำข้างตึกบัญชาชวี่ควรปรับปรุงให้ไม่มีกลิ่น.	2
6) ควรปรับปรุงเรื่องบุคลิกภาพ มีความยิ้มแย้มน้ำเสียงไพเราะ ต่อผู้ให้บริการทุกครั้ง	1
7) ควรมีการพูดคุยที่ไพเราะมากกว่านี้คะ เพราะจากที่เคยใช้บริการมา พี่พนักงานพูดจาไม่ดีด้วยตลอดเลย ซึ่งทำให้เรากลัวที่จะเข้าใช้หรือสอบถามในเรื่องต่างๆ	1
8) ควรมีปรับปรุงในเรื่องการตอบคำถาม ในบางกรณีเจ้าหน้าที่เหมือนกับว่าไม่เต็มใจที่ตอบ มีการใช้น้ำเสียงที่ไม่สุภาพ	1
9) อยากให้ฝ่ายวิชาการสุภาพกับนิสิตมากกว่านี้	1
10) เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ อำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการ แนะนำวิธีการต่างๆให้ชัดเจน	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3
1) รับฟังความคิดเห็นให้มากขึ้น	2
2) ปรับปรุงระบบที่ปรึกษาให้มากขึ้น	1
2.2.5 การมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา	2
1) การดำเนินการเรื่องการกู้ยืมมกรอ.กยศ.อยากให้ทำเรื่องให้เร็วกว่า	1
2) ควรมีทุนการศึกษา	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	4
1) การแจ้งข่าวสาร ควรมีหลายช่องทางมากกว่านี้ เช่นสร้างเพจเฉพาะแต่ละเรื่อง แต่ละหมวดหมู่ จะได้เปิดหาได้ง่ายไม่ปะปนกันกับข่าวสารอื่นๆ	1
2) การให้ข้อมูลที่ละเอียดเพียงพอให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจและถูกต้อง	1
3) ข้อมูลข่าวสารบางอย่างไม่ละเอียด ควรแจ้งให้ละเอียดมากขึ้น	1

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) สนใจนิสิตเวลาไปขอรับบริการต่างๆ	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	36
1) พัฒนาระบบลงทะเบียนที่สามารถลงได้สะดวกและสมบูรณ์ให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการสอนให้ดีขึ้น รวมถึงสนับสนุนความสามารถในการเข้าถึงและสนับสนุนนิสิตให้มากขึ้น	30
2) ควรปรับปรุงการบริการของฝ่ายวิชาการคณะบัญชี ควรปรับปรุงระบบการจองบัตรคิว ที่นั่ง การสำรองที่นั่งให้นิสิตกดบัตรคิวได้วันละ 500 คิว ซึ่งไม่เพียงพอต่อ นิสิต ซึ่งถ้ากดบัตรคิวไม่ทันช่วงที่ 2 ก็ต้องจ่ายค่าปรับอีก	4
3) ควรจัดการเรื่องโอนย้ายหน่วยกิตของวิชาเคมี ซึ่งระบบควรทำการแก้ แต่ให้นิสิตตามแก้เอง ความจริงระบบควรทำหน้าที่ตรงนี้	2
2.2.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	1
1) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการทาง การแพทย์ของมหาวิทยาลัย ให้ใส่ใจบริการและการรักษาแก่นิสิต แพทย์ เข้าตรงเวลา	1
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	1
1) อยากให้ทางมหาวิทยาลัยเพิ่มสวัสดิการให้ในด้านต่างๆเช่น รถฟรีไป ม. เก่า เพราะนิสิตบางคนไม่มีรถส่วนตัวและถ้าขับรถจักรยานยนต์อาจจะเป็น อันตรายได้	1
2.2.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	5
1) ควรจะเพิ่มช่องการชำระเงินเป็นเงินสด เพราะบางครั้งบัตรเครดิตหรือ อินเทอร์เน็ตมีปัญหาจะได้ชำระได้เร็วขึ้น	1
2) ควรให้บริการน้ำดื่ม	1
3) ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทั้งอาจารย์และนิสิต	1
4) ควรลดค่าเทอม	1
5) ควรเพิ่มสวัสดิการ	1
ผลรวมทั้งหมด	143

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะสาธารณสุขศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 1,026)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.73	0.62	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.82	0.67	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.85	0.72	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.82	0.79	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.84	0.78	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.85	0.92	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.74	0.89	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.93	0.66	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.04	0.74	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.95	0.79	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.92	0.81	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.93	0.77	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.87	0.85	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.89	0.83	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.86	0.85	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.98	0.88	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.59	0.77	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.76	0.83	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.73	0.84	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.59	0.90	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.57	0.94	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.32	1.12	ปานกลาง

ตาราง 33 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,026)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.59	0.77	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.58	0.90	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.60	0.92	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.57	0.88	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.58	0.94	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.72	0.64	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.77	0.70	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.88	0.81	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.76	0.82	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.73	0.89	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.74	0.85	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.72	0.85	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.67	0.66	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.73	0.76	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.64	0.76	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.66	0.79	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.64	0.84	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.70	0.83	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.69	0.79	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.62	0.87	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.65	0.83	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.66	0.91	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.69	0.88	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.67	0.94	มาก
รวมทุกด้าน	3.72	0.61	มาก

ตาราง 34 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสาธารณสุขศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	66
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	15
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	1
1) ตรงตามหลักสูตรการสอน	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	1
1) การเปิดที่นั่งกลุ่มเรียนให้มากกว่านี้	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	9
1) ควรปรับปรุงเรื่องเนื้อหาการเรียนการสอนให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	2
2) ควรมีการเรียนทฤษฎีควบคู่ไปกับการเรียนปฏิบัติเพราะจะได้รู้ว่าการที่เรียนทฤษฎีนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้จริงไหมและใช้ได้แบบไหนบ้าง และสิ่งที่สอนนำไปใช้ในการทำงานอะไรได้บ้าง ควรมีจุดมุ่งหมายให้แก่นิสิตที่ยังไม่รู้เป้าหมายของตัวเอง	1
3) ควรมีวิชาใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้าน BIM	1
4) แผนการเรียนการสอนควรชัดเจนกว่านี้ ตรงกับความต้องการของตลาด โดยตรงกับการนำไปประกอบอาชีพ และควรมีการเรียนรู้นอกห้องเรียนที่ดีกว่านี้ อยากให้มีการทำโมเดลหมู่บ้านสำหรับการเรียนของนิสิตโดยเฉพาะ ไม่ใช่เมื่ออาจารย์สั่งงานแล้วให้นิสิตลงพื้นที่ไปเองควรมีอาจารย์	1
5) อยากให้มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนของตนเองเป็นภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น สามารถใช้ได้จริงในวิชาชีพของตนเองในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ	1
6) อยากให้มีเนื้อหารายวิชาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงเมื่อจบการศึกษาออกไป	1
7) อยากให้มีวิชาที่เน้นปฏิบัติ เช่น วิชาบริหารเบื้องต้นในแผนสาธารณสุขศาสตร์ มีอุปกรณ์ที่พร้อมกว่านี้ ให้ได้ฝึกเยอะๆ เพราะเมื่อฝึกงานจะมีความรู้สึกไม่มั่นใจว่าทำไม่ได้ การเรียนและทำงานจึงแตกต่างกัน	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3
1) จัดตารางเรียนให้ชัดเจน	1
2) ไม่ควรเรียนเข้าตอน 8.00 น.โมงเช้า	1
3) สอนและพักเบรกให้ตรงต่อเวลา	1

ตาราง 34 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) ควรมีกิจกรรมมากกว่านี้	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	15
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	1
1) เพิ่มผู้สอนที่มีความสามารถตรงตามวิชาที่เปิดสอน เพื่อความรู้ที่หลากหลาย	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	2
1) การจัดสอนการเรียนรู้ให้ชัดเจนแบ่งให้เป็นขั้นตอน	1
2) มีการเตรียมวางแผนในการสอนที่ดี มีเอกสารในการประกอบการสอน	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	6
1) ควรสอนเน้นเนื้อหาชัดเจนและเข้าใจ	2
2) ควรมีการเตรียมการสอนโดยจับประเด็นหลักมาอธิบาย	1
3) ควรมีแนวการสอนที่หลากหลาย	1
4) ควรมีการสอนด้วยการผ่อนคลาย	1
5) อาจารย์ผู้สอนควรเข้าสอนตามเวลาและไม่สั่งงานมากเกินไป	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3
1) GEควรแสดงคะแนนให้นิสิตทราบ	1
2) อยากให้แสดงผลการเรียนรู้อย่างชัดเจนว่าแต่ละงาน นิสิตได้คะแนนเท่าไร	1
2) ควรมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น ควรกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจนตั้งแต่แรก หากนิสิตทำได้ตามจริง ก็ไม่ควรปรับเปลี่ยนเกณฑ์ไปมา	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	2
1) ควรให้เสรีกับนิสิตในการเลือกอาจารย์ผู้สอนมากกว่านี้	1
2) ควรให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็น	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	1
1) อาจารย์ควรใช้คำพูดที่เหมาะสม	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	22
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3
1) การจัดเอกสารการเรียนการสอน ควรจัดมาในรูปแบบรูปเล่ม	1
2) อยากให้มีการรวบรวมเอกสารให้เป็นเล่ม	1

ตาราง 34 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
3) เอกสารของนิสิตควรจะเป็นภาพสี ที่ไม่ใช่ขาวดำ	1
1.3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2
1) ปรับปรุงสื่อการสอนให้น่าสนใจมากกว่านี้	2
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	7
1) ปรับปรุงโปรเจ็คเตอร์ ให้จอควรสว่างและชัดเจนมากยิ่งขึ้น	4
2) ควรปรับปรุงในด้านจัดสรรอุปกรณ์การเรียน	1
3) ปรับปรุงระบบของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์ เพื่อให้การใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
4) พัฒนาด้านอุปกรณ์การเรียน	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	4
1) ควรซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อความสะดวกในการเรียน	1
2) ควรมีอุปกรณ์การเรียนการสอนให้ทันสมัยกว่านี้โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์	1
3) คอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ห้องLap	1
4) ระบบต่างๆโปรแกรม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน เพียงพอต่อคน บางครั้งเครื่องใช้ไม่ได้เยอะไป และการนัดเรียน/สอบเสาร์อาทิตย์เยอะเกินไป สำหรับบางรายวิชา เนื่องจากอาจารย์ติดงานส่วนราชการอย่างอื่น	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	6
1) พัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความเร็ว แรง ครอบคลุมพื้นที่	5
2) ระบบการลงทะเบียนไม่เสถียรยากต่อการจัดตารางเรียน เพราะคนก็เยอะอยู่ แล้วควรทำให้ดีกว่านี้ อุปกรณ์ทดลอง สถานที่ทดลองไม่เพียงพอ สำหรับนิสิตที่มาก อาจารย์สอนไม่ควบคุมทั้งหมด	1
1.4 สถานที่	16
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	1
1) ควรเพิ่มโต๊ะเรียน	1
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3
1) ควรเพิ่มห้องเรียนให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	1
2) คณะการบัญชี ควรเพิ่มห้องแล็บ	1
3) ควรมีห้องไว้สำหรับให้นิสิตศึกษาค้นคว้าโดยเฉพาะของแต่ละสาขาแต่ละระดับการศึกษา	1

ตาราง 34 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	1
1) ควรปรับปรุงห้องเรียนให้มีความจุเพียงพอต่อจำนวนนิสิตที่เรียน	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	11
1) ควรสร้างลิฟต์มีปัญหาบ่อยและไม่เพียงพอต่อนิสิต	3
2) สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น อาคาร ห้องน้ำ อ่างก ให้มีความทันสมัยกว่านี้ แต่ไม่จำเป็นต้องหรูหรา หมายถึง ควรมีโถสุขภัณฑ์ที่พร้อมใช้งาน สมบูรณ์ ห้องน้ำสะอาดน่าเข้า	2
3) ควรทำเส้นที่จอดรถให้แน่ชัดควรมีป้ายบอกห้ามจอดซ้อนคัน	1
4) ควรมีที่นั่งพักผ่อนเยอะๆ	1
5) ต้นไม้ที่คั่นระกวมก มองไม่เห็นป้ายคณะ	1
6) บริเวณจอดรถและไฟส่องสว่าง	1
7) สร้างความน่าสนใจในมุมวิชาการให้หลายๆหลากหลาย	1
8) มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น	1
2.ด้านการให้บริการ	30
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1
1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นิสิตทราบอย่างทั่วถึง	1
2.1.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	1
1) เพิ่มการอบรมสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	28
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	13
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการมากกว่านี้ เป็นมิตร พุดจาสุภาพและใส่ใจต่อผู้ที่มาติดต่องานสอบถามใช้บริการอื่นๆ	11
2) ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้	1
3) มีการแนะนำที่ดีต่อนิสิตทุกคน	1

ตาราง 34 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4
1) การบริการควรสะดวกและรวดเร็วมากกว่านี้	1
2) ต้องกำกวมการเปลี่ยนแปลง และแม่นยำ รวดเร็ว ในการทำงานมากกว่านี้	1
3) ทำงานอย่างรวดเร็วมิชอบบกร่อง ไม่ทำให้ผู้มาใช้บริการเสียเวลา	1
4) ทำให้รวดเร็วยิ่งขึ้นแล้วสะดวกต่อการติดต่อครับ	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	10
1) พัฒนาระบบในการลงทะเบียนเรียนการสำรองที่นั่ง	7
2) มีการจัดทำระบบลงทะเบียนที่เพียงพอ และรวดเร็วต่อประชากรนิสิต	2
3) อยากให้มหาวิทยาลัยจัดทำกรจ่ายเงินค่าลงทะเบียนเรียนด้วยแอป net-bank ของธนาคารต่างๆมากขึ้นและแนะนำวิธีจ่ายต่งผ่านแอปโดยพอเข้าใจ	1
2.2.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	1
1) อยากให้มีรั้วมหาลัย มีประตูเข้าออก เปิด -ปิดเป็นเวลา จะได้ปลอดภัยต่อบุคคลภายใน	1
ผลรวมทั้งหมด	94

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะแพทยศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 366)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.65	0.92	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.75	0.93	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.86	0.94	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.80	1.00	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.72	1.09	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.76	1.07	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.61	1.21	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.83	0.96	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.89	1.04	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.87	1.04	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.79	1.10	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.88	1.01	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.79	1.12	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.80	1.08	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.78	1.12	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.85	1.07	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.52	1.03	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.58	1.14	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.67	1.06	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.55	1.13	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.46	1.21	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.36	1.25	มาก

ตาราง 35 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =366)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.51	1.08	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.49	1.19	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.51	1.19	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.52	1.15	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.52	1.22	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.68	0.99	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.76	1.01	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.86	1.06	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.71	1.11	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.76	1.11	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.76	1.07	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.72	1.17	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.61	1.03	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.68	1.13	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.42	1.33	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.58	1.17	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.56	1.17	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.62	1.16	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.62	1.14	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.61	1.14	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.61	1.17	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.64	1.12	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.68	1.09	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.65	1.14	มาก
รวมทุกด้าน	3.67	0.93	มาก

ตาราง 36 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์ ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	9
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	2
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	1
1) ในบางรายวิชาให้ห้องเรียนที่เล็กเกินไป	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	1
1) ลงเรียนจันทร์-ศุกร์ไม่ควรได้เรียนวันเสาร์	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	1
1) เน้นปฏิบัติ	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3
2) อยากให้ปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แรง เร็วและครอบคลุมพื้นที่	2
1) ปรับปรุงเว็บไซต์	1
1.4 สถานที่	3
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	3
1) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด	1
2) ปรับปรุงเรื่องลิฟต์	1
3) ปรับปรุงสระน้ำข้างตึกอาคารราชนครินทร์	1
2.ด้านการให้บริการ	8
2.2 การให้บริการทั่วไป	8
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	5
1) การให้บริการและการชี้แจงรายละเอียดให้ชัดเจน	1
3) ปรับปรุงอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้พร้อมสำหรับการให้บริการแก่นิสิต	1
4) ฝ่ายวิชาการควรพุดจ่าให้สุภาพ และมีจิตบริการใส่ใจในการบริการนิสิตมากกว่านี้	2
5) พนักงานบริการรับเอกสารหน้าห้องฝ่ายทะเบียนควรปรับปรุงการบริการการพุดจ่าควรให้เกียรตินิสิตที่มาขอใช้บริการมากกว่านี้	1

ตาราง 36 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ	1
1) การยื่นเรื่องทำเอกสารใช้เวลารอรับเอกสารนานเกินไป ควรจะเปลี่ยนให้เป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	2
1) ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน	1
2) ควรเปลี่ยนกลับมาใช้เงินสดในการจ่ายค่าต่างๆได้ เพราะบางคนก็ไม่ค่อยถือบัตร และสะดวกจ่ายเงินสด	1
ผลรวมทั้งหมด	17

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 515)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.56	0.70	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.66	0.75	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.75	0.81	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.71	0.80	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.69	0.85	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.62	1.00	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.52	1.00	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.80	0.73	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.94	0.80	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.86	0.84	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.72	0.94	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.79	0.88	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.76	0.88	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.75	0.89	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.73	0.91	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.85	0.89	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.41	0.84	ปานกลาง
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.55	0.89	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.54	0.90	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.44	0.98	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.38	0.98	ปานกลาง
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.13	1.17	ปานกลาง

ตาราง 37 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =515)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.39	0.90	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.38	1.02	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.37	1.03	ปานกลาง
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.41	0.99	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.39	1.03	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.51	0.77	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.57	0.85	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.72	0.95	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.51	0.98	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.57	0.96	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.50	1.04	ปานกลาง
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.55	1.01	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.44	0.81	ปานกลาง
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.55	0.90	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.29	1.05	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.38	1.00	ปานกลาง
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.38	1.00	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.50	0.99	ปานกลาง
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.47	0.93	ปานกลาง
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.37	1.01	ปานกลาง
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.46	0.95	ปานกลาง
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.50	0.97	ปานกลาง
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.48	0.97	ปานกลาง
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.47	0.98	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.53	0.70	มาก

ตาราง 38 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร-
-ศาสตร์ ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	29
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	9
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3
1) เปิดรายวิชาให้เพียงพอต่อนิสิต	1
2) ไม่อยากให้เอารายวิชาที่เป็นวิชาเอกของภาคนั้นๆมาไว้ติดกันจนเกินไป หรือเอาไว้ช่วงเย็นจนเกินไป	1
3) อยากให้มีการพัฒนาภาษาที่สามให้มากกว่านี้ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาสเปน เป็นต้น	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	2
1) การใช้ห้องปฏิบัติการวัสดุ ควรให้อำนวยให้ผู้ที่มีการเรียนในตารางเรียนเป็นหลัก ส่วนคนที่ไม่มีการเรียนควรมองหาเวลาว่างจากการเรียนการสอนมาปฏิบัติงานแทน เพื่อลดปัญหาแก่ผู้ที่เข้าปฏิบัติในช่วงโมงเรียน	1
2) อย่างแรกคือเรื่องการจัดตารางเรียนว่าควรเรียนวิชาใดบ้างในแต่ละเทอม ไม่ใช่เอาวิชาคำนวณและวิชาที่เด็กติดเอฟเยอะมาลงพร้อมกันและมาลงตอนปีท้ายๆ การจัดตารางสอบก็เช่นกันไม่ควรจัดให้วิชาเอกที่เป็นคำนวณสอบวันเดียวกันเพราะเด็กอ่านหนังสือไม่ทัน ต่อไปเรื่องลืมหืมแต่	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4
1) ควรมีการจัดกิจกรรมนำเสนองานวิชาการร่วมกับนักศึกษา	1
2) ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกับนิสิตโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
3) ปรับค่าเรียนให้เป็นมาตรฐานปกติ	1
4) มีการพยายามจัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อนิสิตเป็นประจำ	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	6
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	2
1) ควรมีการจัดคลาสเรียน นิสิต:อาจารย์ที่เหมาะสมในรายวิชา เช่น 50:1	1
2) เน้นปฏิบัติมากกว่าทฤษฎีประกอบกับคุณธรรมและจริยธรรมเพราะนิสิตหรือผู้เรียนจะได้จดจำได้ดีและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และสายงานในอาชีพในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	2
1) ควรมีการพัฒนาการสอนทางด้านเทคโนโลยีให้มากยิ่งขึ้น	1

ตาราง 38 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยกว่านี้ เครื่องมือที่ใช้บางอย่างก็ชำรุด บางอย่างก็มีไม่เพียงพอหรือยังไม่พัฒนาให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลง	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้	1
1) สอนให้เข้าใจและละเอียดไม่กดดันเกินไป	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	1
1) ให้นักเรียนมีความคิดและกล้าแสดงออกมากกว่านี้ ควรส่งเสริมให้เด็กกล้าแสดงออกความคิดเห็น และสอนวิชาที่นำไปใช้ได้จริงที่ไม่ใช่มีแต่นามธรรม	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	11
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3
1) จอที่ใช้ในการแสดงภาพในเวลาสอน ไม่ค่อยชัด	1
2) ด้านโสตทัศนศึกษา ควรปรับปรุงในส่วนของจอภาพ เพื่อให้ชัดเจนต่อการมองของนิสิต	1
3) ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อปริมาณนิสิต ทั้งยังชำรุด โปรเจคเตอร์ ไม่คมชัด แอร์ชำรุด แก้วชำรุดโยกไปมา นั่งเรียนไม่สะดวก	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	7
1) อยากให้มีการเพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4
2) ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต กับ การสำรองที่นั่ง และการลงทะเบียนอย่างมากที่คณะฯ การสำรองที่นั่งก็ต้องไปตื่นกดบัตรคิวแต่เช้า ต้องไปยืนต่อแถว ฝ่ายวิชาการคณะฯ บุคลากรก็บริการไม่ดี สอบถามอะไรก็ใช้คำพูดที่รุนแรง	1
3) ควรมีอินเทอร์เน็ตครอบคลุมและดีกว่านี้ คณะอาจารย์ ควรมีความเท่าเทียมในการให้คะแนนไม่ควรจำชื่อและหน้าตาของนิสิต เพื่อให้คะแนน	1
4) ในหลายวิชาต้องมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการสแกนคิวอาร์โค้ดหรือทำแบบสอบถามท้ายคาบแต่ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้ในห้องเรียนได้	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	1
1) เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าและชำรุดใช้งานได้ไม่หมดทุกเครื่อง ควรดูแลมากกว่านี้	1

ตาราง 38 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.4 สถานที่	3
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	1
1) ควรมีเครื่องปรับอากาศใหม่ ที่ตึกsc1 sc2ซึ่งเป็นคณะที่เปิดให้คณะอื่นมาเรียนทั่วไป เพราะบางห้องใช้ไม่ได้เลย แล้วหน้าต่างบางห้องก็เปิดไม่ได้ เวลาคนเรียนเยอะๆเต็มห้องทำให้อากาศไม่เพียงพอ	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	2
1) ปรับปรุงเรื่องทำความสะอาดเครื่องหรือบริเวณที่ปฏิบัติงาน เรื่องอุปกรณ์ทำความสะอาด	1
2) อยากให้ปรับปรุงถนนให้ดีกว่าเดิม	1
2.ด้านการให้บริการ	16
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1
1) นอกจากจะมีการประชาสัมพันธ์ทางเพจแล้ว น่าจะมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของคณะ	1
2.1.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	1
1) การให้บริการสำหรับนักเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ควรให้บริการทางด้านสาธารณูปโภคและความเอาใจใส่ให้มากกว่านี้ การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติในสถานการณ์จริงควรเพิ่มขึ้นมา	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	14
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	4
1) เจ้าหน้าที่ควรบริการทุกคนอย่างเสมอภาค	1
2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้ม และให้คำแนะนำผู้มาใช้งานอย่างเต็มใจและจริงใจกว่านี้	1
3) ต้องปรับอีกมากทั้งในเรื่องการให้บริการของฝ่ายวิชาการการพูดจาและอื่นๆ	1
4) อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเรื่องการจัดการเรียนการสอนที่ดีกว่านี้ ติดต่อสื่อสารยากมาก	1

ตาราง 38 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4
1) ควรมีการดำเนินงานให้รวดเร็วกว่านี้ โดยเฉพาะงานลงทะเบียนและจัดตารางเรียนควรทำให้ชัดเจนกว่านี้ไม่ใช่ย้ายห้องเรียนไปมาจนทำให้ยุ่งยากในการลงทะเบียนเรียน	1
2) ควรมีการบริหารจัดการให้รวดเร็วและสะดวกต่อผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้	1
3) ระบบของทางมหาวิทยาลัยล่าช้า และขัดข้องค่อนข้างบ่อย และควรปรับปรุงระบบของการทำกิจกรรม ยกตัวอย่างเช่น มีการให้นิสิตเข้าระบบเช็ครายชื่อทุกครั้งของการทำกิจกรรมของทางมหาวิทยาลัยหรือคณะ เพื่อให้นิสิตทุกคนเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	1
4) ให้บริการที่ดีและรวดเร็ว	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	6
1) ควรพัฒนาการลงทะเบียนเรียนให้ดีกว่าและที่นั่งให้เพียงพอต่อนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนวิชานั้นๆ	5
2) ควรพัฒนาด้านการเข้าระบบลงทะเบียนเรียนให้มีความรวดเร็ว	1
ผลรวมทั้งหมด	45

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะสัตวแพทยศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 92)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.67	0.74	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.79	0.78	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.84	0.89	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.80	0.94	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.84	0.93	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.77	1.058	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.68	0.99	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.90	0.76	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.00	0.84	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.07	0.82	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.97	0.87	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.95	0.93	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.80	1.07	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.84	1.05	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.73	1.26	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.86	1.11	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.53	0.91	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.73	0.84	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.55	1.05	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.57	1.00	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.52	1.04	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.30	1.20	ปานกลาง

ตาราง 39 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =92)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.45	0.92	ปานกลาง
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.43	1.09	ปานกลาง
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.51	1.11	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.40	1.10	ปานกลาง
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.45	1.17	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.54	0.93	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.59	1.03	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.82	1.09	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.55	1.14	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.57	1.26	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.51	1.26	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.52	1.31	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.48	0.93	ปานกลาง
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.68	0.95	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.14	1.40	ปานกลาง
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.39	1.21	ปานกลาง
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.40	1.15	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.50	1.09	ปานกลาง
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.58	1.04	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.47	1.11	ปานกลาง
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.48	1.14	ปานกลาง
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.54	1.24	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.50	1.19	ปานกลาง
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.61	0.95	มาก
รวมทุกด้าน	3.60	0.81	มาก

ตาราง 40 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะสัตวแพทยศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	4
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	1
1) การจัดตารางเรียนก็ออกเร็วๆ ก่อนวันลงทะเบียน 1 สัปดาห์	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	2
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	1
1) ควรจะเน้นปฏิบัติมากกว่าสอนแต่ทฤษฎี เพื่อให้นิสิตได้จับมาทำงานที่ดีและรู้งานเร็ว เพราะได้ปฏิบัติงานมาก่อนและมีประสบการณ์	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	1
1) อยากให้คะแนนของผู้เรียนมาจากการเรียนการสอนภายในห้องเท่านั้น ไม่ควรนำคะแนนนอกเหนือจากในห้องเรียนมาบวกเพิ่ม คนที่เข้ากิจกรรมได้คะแนนส่วนคนที่เข้าไม่ได้อะไรเลย บางคณะเข้ากิจกรรมได้คะแนน บางคณะไม่จำเป็นต้องเข้ากิจกรรม อยากให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	1
1) ควรมีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต	1
2.ด้านการให้บริการ	4
2.2 การให้บริการทั่วไป	4
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3
1) ควรพร้อมให้คำปรึกษาที่ดี เมื่อนิสิตมีปัญหา ไม่แสดงมารยาทไม่ดีใส่นิสิต สีนหน้าท่าทางไม่ดี (เจ้าหน้าที่บางคน)	1
2) ควรพูดจาให้หัดมีมารยาทใช้น้ำไฟเพราะกับนิสิต ควรมีจิตใจที่ดีและพร้อมที่จะให้บริการ	1
3) ให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	1
1) เรื่องการสำรองที่นั่ง	1
ผลรวมทั้งหมด	8

ตาราง 41 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 261)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.81	0.74	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.89	0.79	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.98	0.81	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.86	0.94	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.89	0.99	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.92	0.98	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.77	1.04	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.05	0.75	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.10	0.90	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.06	0.89	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	4.07	0.84	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.02	0.92	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4.00	0.90	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	4.08	0.84	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.95	0.99	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.10	0.87	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.68	0.89	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.85	0.98	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.84	0.94	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.71	0.99	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.62	1.02	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.39	1.19	มาก

ตาราง 41 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =261)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.64	0.92	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.65	1.07	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.65	1.09	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.61	1.03	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.64	1.02	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.78	0.81	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.88	0.81	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.95	0.91	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.79	0.99	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.88	0.92	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.95	0.87	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.84	1.01	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.69	0.91	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.79	1.02	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.58	1.19	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.66	1.08	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.67	1.06	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.70	1.01	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.68	1.05	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.69	1.02	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.68	1.05	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.74	1.00	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.70	1.07	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.66	1.11	มาก
รวมทุกด้าน	3.80	0.76	มาก

ตาราง 42 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาวิทยาลัยดุริยางคศิลป์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	16
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	2
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	1
1) เพิ่มเซคเรียน	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	1
1) ตารางเรียนชนกัน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	5
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	1
1) อาจารย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะตรงตามหลักสูตร	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	1
1) ไม่ควรนำนิสิตหลายห้องมาเรียนรวมกันเป็นจำนวนมาก	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	2
1) ควรมีสื่อการสอนมากขึ้น	1
2) ปรับปรุงเทคโนโลยีในการสอนให้ทันสมัยมากขึ้น	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	1
1) มีอีกหลายวิธีที่จะทำให้นิสิตสนใจเรียนไปจำเป็นต้องอาจารย์ส่วนใหญ่ยังทำได้	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	7
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	1
1) อัปเดตการเรียนการสอนเนื้อหาให้ทันสมัย	1
1.3.3 ประสิทธิภาพของสื่อทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	1
1) โปรเจคเตอร์ภาพไม่ชัด	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	5
1) มีอินเทอร์เน็ตที่เร็ว และครอบคลุมทั่วถึง	5
1.4 สถานที่	2
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	2
1) ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของลิฟต์เพราะไม่สามารถรองรับนิสิตคณะการบัญชี และการจัดการเพียงพอ	1

ตาราง 42 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2) ควรมีห้องน้ำให้เพียงพอ และสามารถใช้งานได้	1
2.ด้านการให้บริการ	12
2.2 การให้บริการทั่วไป	7
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	1
1) ความซ้ำเอกสาร	1
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	4
1) ควรให้บริการนิสิตด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	3
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการบางครั้งให้ข้อมูลไม่ตรงกันทำให้เข้าใจผิด มาเข้างานหลังพักเที่ยงสาย นักศึกษาต้องรอ เจ้าหน้าที่ กยศ พุดไม่ไฟเพราะไม่เป็นมิตรต่อนักศึกษาที่ไปขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา	1
2.2.5 การมีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษา	1
1) อยากให้มีกองทุนฉุกเฉินเหมือนเดิม	1
2.2.6 การบริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	1
1) ควรมีคนให้ข้อมูลหลายคนเพื่อตอบคำถามของนิสิตจำนวนมาก	1
ผลรวมทั้งหมด	28

ตาราง 43 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะวัฒนธรรมศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n = 228)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.65	0.66	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.73	0.72	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	3.82	0.79	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.75	0.94	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.70	0.97	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.77	0.89	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.61	0.98	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	3.87	0.69	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	3.99	0.84	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	3.92	0.89	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	3.81	0.85	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	3.86	0.82	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	3.87	0.84	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	3.77	0.98	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	3.74	0.94	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	3.96	0.96	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.48	0.81	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.68	0.93	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.49	1.07	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.53	1.07	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.45	0.98	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.25	1.15	มาก

ตาราง 43 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =228)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.52	0.87	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.53	0.98	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.52	1.03	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.52	1.05	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.50	1.06	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.69	0.75	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.79	0.78	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	3.88	0.85	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.73	0.87	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.80	0.90	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.80	0.88	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.72	1.05	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.60	0.82	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.68	0.94	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.57	0.97	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.58	0.95	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.50	1.06	ปานกลาง
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.64	1.01	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.60	0.94	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.56	1.00	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.59	0.94	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.61	1.02	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.63	0.97	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.65	0.99	มาก
รวมทุกด้าน	3.67	0.68	มาก

ตาราง 44 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะวัฒนธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	16
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	1
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1
1) เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้อิสระในการเรียน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	7
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	1
1) อยากให้อาจารย์ที่จบในไทยและต่างประเทศได้สอนนิสิตในคลาสเรียนในรายวิชาหรือชั้นปีเดียวกันนิสิตจะได้เห็นมุมมองของการเรียนการสอนตลอดจนแนวคิดของอาจารย์ทั้งในและต่างประเทศ	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	1
1) ควรสอนตามระยะเวลา เพื่อความสะดวกที่จะไปเรียนในรายวิชาต่อไป เพราะบางรายวิชามีคลาสเรียนต่อกันถ้าปล่อยช้ำก็จะทำให้ระยะเวลาที่ไปเรียนวิชาต่อไปเข้าสาย	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้	1
1) สอนไม่รีบเร่งเกินไปและอธิบายเนื้อหาให้นิสิตเข้าใจ	1
1.2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	1
1) อาจารย์ผู้สอนควรมีความเป็นกลางในการให้คะแนน	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	1
1) ควรให้ความสำคัญกับผู้เรียนอย่างเท่าเทียมกันและควรรับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียนด้วย	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	2
1) อาจารย์ผู้สอนควรควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีกว่านี้	1
2) อาจารย์ผู้สอนไม่ควรสอนตามความพึงพอใจของตนเอง เพราะบางการกระทำมันสามารถทำให้นิสิตเดือดร้อน	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	4
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	2
1) ในเรื่องของอุปกรณ์การเรียนการสอนมักมีการชำรุด ไม่ว่าจะเป็น แอร์ เครื่องเสียง เครื่องฉายภาพ คอมฯ มักมีปัญหา ไม่มีการซ่อมแซมแก้ไขเฉพาะหน้าเอาแบบนี้ตลอด	1
2) ควรมีสื่อการสอนและเนื้อหาวิชาที่สอนน่าสนใจมากกว่านี้	1
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	1
1) ควรปรับปรุงสื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้สะดวก	1

ตาราง 44 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	1
1) ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต	1
1.4 สถานที่	4
1.4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	1
1) ควรปรับปรุงห้องเรียนที่อาคารราชนครินทร์ชำรุด	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	1
1) สถานที่ในการจัดการเรียนการสอนไม่เพียงพอ	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	2
1) ควรปรับปรุงลิฟต์หรือเพิ่มลิฟต์ ที่ตึกคณะที่สูงๆหลายชั้น และคนเรียนเยอะ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเรียน	1
2.ด้านการให้บริการ	2
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	2
2.1.2 มีกระประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2
1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและมีข้อมูลที่ละเอียดถูกต้อง นิสิตสามารถเข้าถึงได้ทุกคนและหากนิสิตมีข้อสงสัยควรตอบคำถามนิสิตด้วยความเต็มใจ	1
2) ควรมีการบริการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	7
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	4
1) การให้บริการแก่นิสิต ควรมีการความภาคภูมิใจในด้านการบริการ ไม่ใช่เวลาไปใช้บริการ ทำสีหน้าไม่พอใจ	1
2) ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ ไม่ควรชกสีหน้าหรือแสดงความไม่พึงพอใจต่อผู้ไปใช้บริการ และควรมีการชี้แจงหรือเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนกว่านี้ (กรณีนิสิตไปสอบถาม)	1
3) เจ้าห้องสมุดควรมีใจรักในการบริการมากขึ้น ควรมีหน้าต่างที่อึมแ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ไปใช้บริการ ควรพูดรักษาน้ำใจใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล	1

ตาราง 44 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4) มีจิตบริการและยิ้มแย้ม	1
2.2.6 ความรวดเร็วในการให้บริการ	1
1) ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการขอเอกสารต่างๆให้สะดวกรวดเร็ว	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	2
1) ควรปรับปรุงพัฒนาระบบลงทะเบียนเรียนให้รวดเร็วและดีกว่าเดิม	2
ผลรวมทั้งหมด	18

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี
ปีการศึกษา 2561 คณะนิติศาสตร์ที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,382)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	3.88	0071	มาก
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.96	0.73	มาก
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	4.03	0.76	มาก
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	3.96	0.87	มาก
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	3.96	0.88	มาก
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	3.96	0.95	มาก
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	3.91	0.92	มาก
2. อาจารย์ผู้สอน	4.07	0.74	มาก
2.1 ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญใน เนื้อหาวิชา	4.15	0.85	มาก
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	4.10	0.83	มาก
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน	4.04	0.91	มาก
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอด ความรู้	4.10	0.85	มาก
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา	4.08	0.83	มาก
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม	4.03	0.92	มาก
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	4.01	0.95	มาก
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	4.07	0.96	มาก
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	3.76	0.86	มาก
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	3.89	0.90	มาก
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.88	0.93	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์	3.76	0.99	มาก
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์การสอน	3.72	1.01	มาก
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.53	1.17	มาก

ตาราง 45 (ต่อ)

รายการ	ระดับปริญญาตรี (n =1,382)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. อาคารสถานที่	3.74	0.86	มาก
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	3.76	0.98	มาก
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	3.73	1.01	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	3.75	0.96	มาก
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)	3.73	1.00	มาก
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)	3.91	0.75	มาก
5. การให้บริการด้านวิชาการ	3.97	0.80	มาก
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต	4.06	0.85	มาก
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.92	0.92	มาก
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	3.96	0.93	มาก
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ	3.94	0.94	มาก
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน	3.94	0.94	มาก
6. การให้บริการทั่วไป	3.86	0.77	มาก
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.93	0.86	มาก
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.87	0.91	มาก
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	3.84	0.94	มาก
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	3.82	0.94	มาก
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา	3.86	0.91	มาก
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	3.87	0.88	มาก
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	3.82	0.94	มาก
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	3.82	0.95	มาก
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต	3.88	0.89	มาก
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน	3.86	0.97	มาก
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม	3.85	1.01	มาก
รวมทุกด้าน	3.90	0.71	มาก

ตาราง 46 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตในการพัฒนาคณะนิติศาสตร์ปีการศึกษา 2561

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านการจัดการเรียนการสอน	85
1.1 การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	21
1.1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน	2
1) ควรมีการเรียนการสอนที่เน้นการนำไปใช้ในการทำงานของผู้เรียน	1
2) ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย	1
1.1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร	5
1) การจัดการวางแผนรายวิชาที่ถูกต้อง เรียงลำดับความสำคัญ	1
2) ควรจัดให้มีรายวิชาภาษาอังกฤษที่เรียนกับเจ้าของภาษา	1
3) ควรเพิ่มการปฏิบัติในรายวิชาที่มีการใช้เครื่องมือและการลงพื้นที่เพื่อให้บัณฑิตได้เกิดความชำนาญให้การปฏิบัติ	1
4) รายวิชาที่มีเนื้อหาที่ใช้ร่วมกันได้ ควรเรียนพร้อมกัน	1
5) เลือกลงวิชาเอกได้ตามที่เราต้องการ เหมือนนิเวศศึกษาทั่วไป	1
1.1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย	9
1) ควรมีเนื้อหาให้กระชับ	2
2) ควรนำข้อมูลในการเรียนการสอนที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ในชีวิตจริง	1
3) ควรเพิ่มระบบการสอนให้มีประสิทธิภาพ	1
4) ควรมีการปรับการเรียนการสอนให้เข้ากับปัจจุบันมากยิ่งขึ้น	1
5) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ทันเหตุการณ์ปัจจุบันและเท่าทันเทคโนโลยีเพื่อก้าวไปให้ทันการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน	1
6) ควรอัปเดตข้อมูลการสอนให้ทันสมัยกว่านี้	1
7) เนื้อหาในการเรียนควรครอบคลุมและมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	1
8) เพิ่มเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนมากขึ้น	1
1.1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน	5
1) มาสอนให้ตรงเวลามากขึ้น	2
2) อยากให้มีการสอน 09:00 ขึ้นไป ไม่เช้าเกินไป	2
3) อยากให้มีการเริ่มเรียนเริ่มสอนตั้งแต่เวลา 8:00-17:00 น. เพราะเป็นเวลาที่เหมาะแก่การรับรู้และการทำงาน	1

ตาราง 46 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3
1) ด้านการจำลองการฝึกงานจริงให้เด็กได้ลองทำจริงก่อนไปทำงาน	1
2) เพิ่มเติมการกิจกรรมนอกห้องเรียน	1
3) ให้มีการกำหนดกิจกรรมต่างให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้กระทบต่อตารางเรียน	1
1.2 อาจารย์ผู้สอน	12
1.2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา	3
1) การพัฒนาครูผู้สอนให้มีการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning พัฒนาการเรียนการสอนของตนเองสม่ำเสมอ ประชุมสัมมนา เสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1
2) อยากให้มีอาจารย์ฝรั่งเศษมากขึ้น	1
3) อาจารย์ต่างชาติ เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและการสื่อสารต่างประเทศ	1
1.2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	2
1) ควรลองเปลี่ยนแผนการสอนไปในแต่ละครั้งเพื่อความน่าสนใจ	1
2) ไม่ควรขดเซยบ่อย ให้อาจารย์มาสอนควบให้เสร็จในคาบเลย	1
1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	1
1) และให้มีเทคโนโลยีเข้ามาในการสอนมากกว่านี้	1
1.2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้	4
1) มีเทคนิคการสอนที่เข้าใจมากขึ้น	2
2) อาจารย์ควรสอนด้วยความรู้ความเข้าใจ ไม่อ่านเพียงเฉพาะในPower point	1
3) อาจารย์ควรมีสื่อวิดีโอให้ดูประกอบการเรียนการสอนประกอบเนื้อหา	1
1.2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	1
1) ให้นักศึกษามีสิทธิ์ที่จะแสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็น เกี่ยวกับเนื้อหาการสอน โดยรวมด้านการเรียนการสอนดี	1
1.2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	1
1) อาจารย์ให้ความดูแลและช่วยเหลือแนะนำแก่นักสิต	1
1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์	20
1.3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย	2
1) ควรมีการปรับปรุงหนังสือเรียนให้ทันสมัย และได้เรียนรู้จริงสัมผัสจริง โดยไม่ได้ดูเพียงใน powerpoint	2

ตาราง 46 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.3.3 ประสิทธิภาพของโสตทัศนอุปกรณ์และอุปกรณ์	7
1) ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ เทคโนโลยีในห้องเรียนเช่น ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์ให้พร้อมงานจอภาพชัด เพราะมองไม่เห็นตัวหนังสือ เรียนลำบาก และยิ่งคนข้างหลังมองไม่เห็นควรเพิ่มจอทีวีด้วย	4
2) พัฒนาอุปกรณ์การเรียนให้ทันสมัย และใช้งานได้จริงและทั่วถึงกับจำนวนนิสิต	3
1.3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์	2
1) คอมพิวเตอร์ไม่พอใช้กับจำนวนนิสิต เครื่องช้าและก็เก่ากว่าจะเปิดรอ5-10นาทีกว่าจะใช้ได้	1
2) เครื่องคอมพิวเตอร์	1
1.3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต	9
1) ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้นกว่าเดิม	9
1.4 สถานที่	32
1.4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้	5
1) ควรจัดให้มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ	4
2) ซื้อเก้าอี้แลคเซอร์ใหม่ นั่งลำบากทุกห้อง	1
1.4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	7
1) ควรเปิดแอร์ในห้องเรียนให้เย็นสบาย	2
2) ปรับปรุงอุปกรณ์ภายในห้องเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ จอภาพที่ชำรุดให้พร้อมใช้งาน	2
3) จัดห้องเรียนให้พอกับนิสิต	2
4) มีห้องเรียนที่ไม่แออัด	1
1.4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	20
1) ปรับปรุงการจราจร สถานที่จอด หรือเพิ่มรถรับส่งให้มากขึ้น	5
2) ลิฟต์คณะวิทยาศาสตร์พังบ่อย	4
3) ปรับปรุงห้องน้ำหญิง ใช้ลักษณะของสุขภัณฑ์นั่งยองมากกว่าชักโครก เพื่อความปลอดภัยในการใช้งานของนิสิตในคณะ	3
4) ปรับปรุงห้องน้ำเพราะห้องน้ำไม่ค่อยอำนวยความสะดวก	2

ตาราง 46 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
5) พัฒนารถรางให้มีมากขึ้นกว่านี้เพื่อสะดวกต่อการมาเรียน	2
6) จัดสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบ รักษาสะอาด	2
7) ปรับปรุงถนน	1
8) ปรับปรุงสระน้ำบริเวณข้างตึกราชนครินทร์	1
2.ด้านการให้บริการ	41
2.1 การให้บริการด้านวิชาการ	5
2.1.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ ดูแลเอาใจใส่และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต	2
1) ขอบคุณาจารย์ที่ปรึกษาและคณาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่เอาใจใส่ดูแลนิสิตด้วยความห่วงใยเสมอมา	1
2) มีเบอร์โทรติดต่อไว้หน้าเพจของอาจารย์	1
2.1.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2
1) ปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ด้านงานข่าวสารทางวิชาการและการบริการงานทะเบียนให้รวดเร็วขึ้นพร้อมชี้แจงรายละเอียดต่อนิสิตให้ชัดเจน	1
2) ให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนรวดเร็ว	1
2.1.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร	1
1) ควรมีการให้ข้อมูลและความรู้แก่นิสิตให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร ด้านวิชาการ การติดต่องาน ติดต่อขอรับบริการ อย่างชัดเจน	1
2.2 การให้บริการทั่วไป	36
2.2.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	1
1) ให้เหตุผล และให้ความสำคัญกับนิสิตอย่างเท่าเทียมกัน	1
2.2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	6
1) ควรมีการบริการที่รวดเร็ว และลดขั้นตอน	2
2) ควรปรับปรุงการยื่นคำร้อง บัตรคิว	1
3) ควรปรับปรุงการตัดยอดการจ่ายค่าเทอมการรับใบเสร็จให้รวดเร็วขึ้น	1
4) ในการทำเอกสารขอทรานสคริปหรือขอเอกสารรับรองการเป็นนิสิต อยากให้จัดอยู่ที่เดียวกัน	1
5) ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความเป็นระบบและตามระเบียบมากกว่านี้	1

ตาราง 46 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ	15
1) พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดจาไพเราะหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและให้คำแนะนำกับนิสิตให้ดีกว่านี้	12
2) ควรดูแลใส่ใจผู้มาใช้บริการ รับฟังช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร	2
3) เจ้าหน้าที่กองคลังควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	1
2.2.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย	1
1) มีช่องทางให้ติดต่อให้มากขึ้น	1
2.2.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต	2
1) มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วเข้าใจง่าย	1
2) ควรจะมีบริการที่ดี และกระจายข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้ดี	1
2.2.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	11
1) ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนเรียนให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม	9
2) ควรปรับปรุงเรื่องการลงทะเบียนเรียน และการสำรองที่นั่ง	1
3) ควรให้เจ้าหน้าที่รับชำระเงินที่ตึกเขียวและตึกบรมย้ายมาอยู่ด้วยกันเพื่อความสะดวกแก่นิสิต	1
ผลรวมทั้งหมด	126

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561

ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายชื่อ พบว่า

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน รองลงมาคือ ด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายชื่อ พบว่า

1.1.1 การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน รองลงมาคือ เนื้อหาวิชาทันสมัย และรายวิชาครอบคลุม หลักสูตรตารางเรียนมีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

1.1.2 อาจารย์ผู้สอน นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านอาจารย์ผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา รองลงมาคือ การวางแผนและเตรียมการสอนและบุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ ตามลำดับ

1.1.3 สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย รองลงมาคือ สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์การสอน ตามลำดับ

1.1.4 อาคารสถานที่ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น) รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ และสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

1.2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายด้านและรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการวิชาการ และการให้บริการทั่วไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อ พบว่า

1.2.1 การให้บริการด้านวิชาการ นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการให้บริการด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต รองลงมาคือ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร และความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ ตามลำดับ

1.2.2 การให้บริการทั่วไป นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านการให้บริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ รองลงมาคือ มีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิตและการรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และผลของการให้บริการโดยรวม ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่ มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา มีการวางแผนและเตรียมการสอนที่ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความเป็นครู อาจารย์ และมีความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ นิสิต การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน มีหลักสูตรตอบสนองของผู้เรียน เนื้อหาวิชาทันสมัย มีรายวิชาครอบคลุมหลักสูตรและตารางเรียนมีความชัดเจน ในส่วนของด้านอาคารสถานที่ มีสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศที่ดี เป็นต้น มีความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ และมีสภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น รวมทั้งมีสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอนที่ทันสมัย ชัดเจน และเข้าใจง่าย และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์การสอนมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของกองแผนงาน (2561 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักวิจัยสถาบันและประเมินผล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2546 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาทุกด้านของมหาวิทยาลัยกรุงเทพในระดับมาก โดยในด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร เรื่องที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ เรื่องความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิลาสินี ป๋องศรี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้วยค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกระดับความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 26 รายการที่สำคัญได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม ผู้สอนมีความรู้และมีการเตรียมตัวเป็นอย่างดี การวางตัวเหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา ผลที่ได้จากการเรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ สอนตรงตามเนื้อหาที่แจ้งไว้ การปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมแก่นักศึกษา ตรงต่อเวลา ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเพ็ญศักดิ์ บัวส่อง (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนของนักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาตรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่มาศึกษาในอาชีวศึกษาตรีสะเกษ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนและสถานศึกษา การใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนและการสอนของครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาดังกล่าวมีมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จริยธรรมและความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยพนิตศรี ศรีเชื้อ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและสภาพที่ต้องการของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกิจกรรม การเรียนการสอน ด้านผู้สอน และด้านเนื้อหาวิชาตามหลักสูตร ส่วน

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน สอดคล้องกับผลการวิจัยของพนิต ศรีเชื้อ (2550 : บทความย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและสภาพที่ต้องการของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ต่อการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านผู้สอน และด้านเนื้อหาวิชา ตามหลักสูตร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรณี แก้วกลม (2546 : บทความย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษต่อกระบวนการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ผู้สอน นักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านหลักสูตร เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน สื่ออำนวยความสะดวก การเรียนการสอน และการวัดประเมินผลการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่และรับรู้เข้าใจถึงปัญหาของนิสิต มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร แบบฟอร์มที่ขอรับบริการมีความเหมาะสม มีการให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน ส่วนการให้บริการทั่วไป มีกองทุน/ทุนสนับสนุนการศึกษาและการบริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต มีการสนับสนุนกิจกรรมของนิสิตและการรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยณรงค์ หงษ์แก้ว (2548 : บทความย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการบริการของ ห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ทั่วไป ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ พื้นฐานของนักศึกษา พบว่า ด้านการบริการทั่วไปในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริภักดิ์ สมใจเพ็ง อุทัยวรรณ ตรีนุชกร พรรณี เลาวะเกียรติ และใบศรี แสบงบาล (2551 : บทความย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ต่อการจัดบริการของวิทยาลัยการสาธารณสุข สิรินคร จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ พบว่า นักศึกษามีระดับพึงพอใจด้านภูมิทัศน์บริเวณอาคารเรียนในระดับมาก รองลงมาเป็นสถานที่นั่งพักผ่อน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการดังนี้

1.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน จากผลการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้รับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้แม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่มหาวิทยาลัยยังมีความจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ควรมีการปรับปรุงสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั่วถึง เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับจำนวนนิสิต อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการให้เพียงพอ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน สื่อ/เอกสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านอาคารสถานที่ ควรจะมีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ มีโต๊ะและเก้าอี้ให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต ปรับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียน ในส่วนของการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านอาจารย์ผู้สอน มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอนได้ตามความเหมาะสม อีกทั้งมีการวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา พร้อมทั้งปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมแก่นิสิตควบคู่ไปกับด้านวิชาการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านวิชาชีพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน หน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต รวมถึงการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสังคมที่ดี

1.2 ด้านการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมหาสารคามยังต้องปรับปรุงด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีการเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการเพื่อรับทราบปัญหาและนำมาแก้ไข เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีจิตบริการ มีนอกจากนี้ควรให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนให้นิสิตเข้าใช้งานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย มีกองทุนหรือทุนสนับสนุนการศึกษาอย่างเพียงพอ และมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แก่นิสิตอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องทุนการศึกษา หรือข่าวสารทางวิชาการ มีการให้บริการทางวิชาการ หรือการจัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ และจัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน มีแบบฟอร์มที่ขอรับบริการที่เหมาะสม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และทั้งด้านวิชาการและการให้บริการทั่วไป ซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ที่นิสิตจะได้รับและไม่พลาดโอกาสด้านการศึกษา รวมทั้งควรมีการจัดสถานที่ให้บริการให้มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ และจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม นอกจากนี้ควรมีกลไกการเสริมสร้างให้นิสิตเกิดความรักและภาคภูมิใจต่อสถาบัน เพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารงานสัมพันธ์ศิษย์เก่าให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคามอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนามหาวิทยาลัยและเป็นการ ติดตามผลการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
2. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของนิสิตขยายผลต่อในระดับบัณฑิตศึกษาด้วย เพื่อจะได้ ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย
3. ควรทำการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์นิสิต เพื่อจะได้ทราบ ถึงความต้องการและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย และตรงประเด็น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ : ศรุสภาลาดพร้าว, 2542.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. ยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชีย เพรส, 2543.
- ชญาภาภรณ์ นวลสิงห์. ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์.
รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒองครักษ์, 2547.
- ณรงค์ หงษ์แก้ว. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ทั่วไป
ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระ
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ประทุม สระทองยอด. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเมตตาวิทยา.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2547.
- พนิตศรี ศรีเชื้อ. ความพึงพอใจและสภาพที่ต้องการของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน
ระดับปริญญาตรี : รายงานวิจัย. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2550.
- พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน. การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและ
บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : รายงานวิจัย. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550
- เพิ่มศักดิ์ บัวส่อง. การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนของนักศึกษาจากประเทศกัมพูชาที่
ศึกษาในอาชีวศึกษาศรีสะเกษ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สำนักวิจัยสถาบันและประเมินผล. ความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อ
การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2546. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัย
สถาบันและประเมินผล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2546.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, กองแผนงาน. ข้อมูลพื้นฐาน 2561. มหาสารคาม : กองแผนงาน มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2562.
- . ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 : รายงานวิจัย.
มหาสารคาม : มหาสารคาม, 2561.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์, 2539.
- รัตนา พรหมภาพ. ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. ภาควิชาการศึกษา.
พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 7 เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย, 2545.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซิลเวอร์พินส์ โปรดักส์, 2541.

- วิทวัส รุ่งเรืองผล และทรงศรี สนธิทรัพย์. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคหะแห่งชาติ.
กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในการบริการ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2539.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างความคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในบุคลากรแข่งขัน. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมเกียรติ วิเชียรวิลาวณีย์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. การจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอนการพิมพ์, 2536.
- สมพิศ สุขแสน. สภาพและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาหลักสูตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ : งานวิจัย. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2550.
- สมหมาย เปียถนอม ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม,
นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ 2560-2564. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559.
- สิริภักดิ์ สมใจเพ็ง อุทัยวรรณ ตรีนุชกร พรรณี เลาวะเกียรติ และไบศรี แสบงบาล. ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ต่อการจัดบริการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น : รายงานวิจัย. ขอนแก่น : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร, 2551.
- สุจิตตา เรืองรัมย์ และสมนึก วงศ์ทอง. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา กิจกรรมนิสิตและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ : รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะเกษตร ภาควิชาภูมิวิทยา, 2547.

- สุเปีย ทาปทา. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545.
อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2546.
- สุรพันธ์ ยันต์ทอง. การบริหารโรงเรียน นวัตกรรม เทคนิค ประสบการณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
คุรุสภาลาดพร้าว, 2533.
- สุรณี แก้วกลม. ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษต่อกระบวนการเรียนการสอนของ
โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี .
อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2546.
- เสน่ห์ ระหว่างบ้าน วรลักษณ์ กลัดแก้ว วันชัย ตาเสน สุมาลี ระหว่างบ้าน. ความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง : รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2551.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามีคศิสาสน์, 2533.
- อังคณา ศรีมูลตรี. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ
ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษา
ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- อัสยุทธิ์ สุทธิถวิล. ประสิทธิผลให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงาน
เขตชั้นในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2528
- อุทัย ธรรมเดโช. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2531.
- Kotler, P. Marketing. Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey :
Prentice-Hall. Inc., 1993.
- Millet, John D. Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Wolman Dictionary of Behavioral Science. London: Litton Educational, B. B. (1973).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและนิสิตได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้
กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร. 0-4375-4240

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับตัวท่าน

- | | | | |
|-------------------|---|---|------------------------|
| 1. เพศ | [1] ชาย | [2] หญิง | |
| 2. ชั้นปีที่ศึกษา | [1] ชั้นปีที่ 1
[2] ชั้นปีที่ 2
[3] ชั้นปีที่ 3 | [4] ชั้นปีที่ 4
[5] ชั้นปีที่ 5
[6] ชั้นปีที่ 6 | [7] อื่น ๆ ระบุ..... |
| 3. ระบบการศึกษา | [1] ระบบปกติ | [2] ระบบพิเศษ | |
| 4. คณะ/หน่วยงาน | [1] มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
[2] วิทยาศาสตร์
[3] วิศวกรรมศาสตร์
[4] พยาบาลศาสตร์
[5] ศึกษาศาสตร์
[6] ศิลปกรรมศาสตร์
[7] เกษัตริศาสตร์
[8] เทคโนโลยี
[9] การบัญชีและการจัดการ
[10] การท่องเที่ยวและการโรงแรม | [11] สถาปัตยกรรมศาสตร์ผังเมืองและนฤมิตศิลป์
[12] วิทยาการสารสนเทศ
[13] วิทยาลัยการเมืองการปกครอง
[14] สาธารณสุขศาสตร์
[15] แพทยศาสตร์
[16] สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
[17] สัตวแพทยศาสตร์
[18] วิทยาลัยดุริยางคศิลป์
[19] คณะวัฒนธรรมศาสตร์
[20] คณะนิติศาสตร์ | |
| 5. สาขาวิชา..... | | | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการ
 ให้บริการของ คณะ/หน่วยงานท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ
 ความพึงพอใจเพียงระดับเดียวเท่านั้น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน					
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน					
1.1 หลักสูตรตอบสนองผู้เรียน					
1.2 รายวิชาครอบคลุมตามหลักสูตร					
1.3 เนื้อหาวิชาทันสมัย					
1.4 ตารางเรียนมีความชัดเจน					
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
2. อาจารย์ผู้สอน					
2.1 มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา					
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน					
2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน					
2.4 ความสามารถในการอธิบายและการถ่ายทอดความรู้					
2.5 การวัดผลและประเมินผลตามวัตถุประสงค์วิชา					
2.6 การปลูกฝังและสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม					
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน					
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์					
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์					
3.1 เอกสารประกอบการสอนมีความทันสมัย					
3.2 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์					
3.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์					
3.5 มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. อาคารสถานที่					
4.1 ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้					
4.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ					
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)					
4.4 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบร่มรื่น เป็นต้น)					
ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ของคณะที่ท่านสังกัด)					
5. การให้บริการด้านวิชาการ					
5.1 อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ /ดูแลเอาใจใส่ และรับรู้ถึงปัญหาของนิสิต					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
5.3 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร					
5.4 ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการ					
5.5 การให้บริการทางวิชาการ/จัดประชุม/สัมมนาทางวิชาการ/จัดอบรมเพื่อประโยชน์ของผู้เรียน					
6. การให้บริการทั่วไป					
6.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ					
6.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีจิตบริการ					
6.4 ช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย					
6.5 การมีกองทุน /ทุนสนับสนุนการศึกษา					
6.6 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต					
6.7 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน					
6.8 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย					
6.9 การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต					
6.10 การรักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน					
6.11 ผลของการให้บริการโดยรวม					

ตอนที่ 3 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดการเรียนการสอนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการเป็นที่ประทับใจหรือมีความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และโครงการ



คำสั่งกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ที่ ๑ /2562

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำข้อมูล ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีการศึกษา 2561

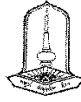
เพื่อให้การดำเนินงานการจัดทำข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีการศึกษา 2561 เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อการบริหารจัดการและพัฒนามหาวิทยาลัย
จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวสิริพร ศิระบุชา | ประธานกรรมการ |
| 2. นางอัจฉราวดี กำมุขโซ | กรรมการ |
| 3. นางกานต์พิชชา สายสิงห์ | กรรมการ |
| 4. นางพิมพ์พร พรรณศรี | กรรมการ |
| 5. นางนันทรัตน์ จำปาแดง | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ : เก็บรวบรวม วิเคราะห์ ข้อมูลและจัดทำเอกสารรายงานสรุปผลการจัดทำข้อมูล ความพึงพอใจของ
นิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561 เสนอต่อผู้บริหารและเผยแพร่

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. 2562

(รองศาสตราจารย์ประยุทธ์ ศรีวิลัย)
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและกิจการพิเศษ



1. ชื่อโครงการ ความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2562
2. ผู้รับผิดชอบ งานคลังข้อมูล กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน
 1. ผู้อำนวยการกองแผนงาน ที่ปรึกษา
 2. นางนันทรัตน์ จำปาแดง ผู้วิจัย
 3. นางกานต์พิชชา สายสิงห์ ผู้ร่วมวิจัย

3. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549 : 95)

สถาบันอุดมศึกษา เป็นสถานศึกษาที่ให้บริการเกี่ยวกับการศึกษาระดับสูง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสามารถออกมาสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับสังคมได้ต่อไป มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งของรัฐ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่สำคัญมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ให้ความสำคัญกับนิสิตมาโดยตลอด จะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยของชุมชน ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงได้มอบหมายให้กองแผนงาน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนิสิตต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2560 เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประกอบแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาระบบการบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 40,871 คน (ข้อมูลจากระบบทะเบียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 2,381 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ที่ 2 เปอร์เซ็นต์

6. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556)

1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ/สำนัก

7. ระยะเวลาดำเนินการ กุมภาพันธ์ 2562-เมษายน 2562

8. แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน	ก.พ.				มี.ค.				เม.ย.				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	←	→											
2. เก็บรวบรวมข้อมูล			←	→	←	→							
3. จัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล					←	→							
4. เขียนรายงานการศึกษา							←	→					
5. เสนอรายงานการศึกษาต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย											←	→	
6. จัดทำรูปเล่ม และเผยแพร่													←

9. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ ปี 2562 แผนงาน ขยายโอกาสและพัฒนาการศึกษา ผลผลิต ผลงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ หมวดเงินอุดหนุน โครงการอุดหนุนงานวิจัยสถาบันเฉพาะกิจตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จำนวน 20,000 บาท มีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. ค่าจัดทำแบบสอบถาม | จำนวน 5,000.00 บาท |
| 2. ค่าเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูล | จำนวน 10,000.00 บาท |
| 3. ค่าจัดทำรูปเล่มรายงาน และเอกสารเผยแพร่ | จำนวน 5,000.00 บาท |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน 20,000.00 บาท |
| | (สองหมื่นบาทถ้วน) |

หมายเหตุ ถัวจ่ายทุกรายการ

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับคณะ/สำนัก/หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการให้สามารถสนองตอบความต้องการของนิสิต



ผู้เสนอโครงการ

(นางนันทรัตน์ จำปาแดง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสิริพร ศิระบุชา)

ผู้อำนวยการกองแผนงาน



ผู้อนุมัติโครงการ

(รองศาสตราจารย์ประยุक्त ศรีวิไล)

รองอธิการบดีฝ่ายแผนและกิจการพิเศษ

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร. 1335
ที่ ศธ 0530.1(4)/ 161 วันที่ 14 มกราคม 2562

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตกรอกข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีการศึกษา 2561

เรียน ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล

ด้วยกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของ
นิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561” เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงาน ตัวชี้วัดที่ : 1.3.2
จำนวนผลงานวิเคราะห์หรือสังเคราะห์ และเป็นแนวทางประกอบการปรับปรุงพัฒนาการ จัดการศึกษาและ
การให้บริการของคณะที่จัดการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น กองแผนงานจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่านได้ดำเนินการให้นิสิต
กรอกข้อมูลความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ก่อนการลงทะเบียน ในช่วงวันที่ 14 มกราคม 2562
– 20 มกราคม 2562 เพื่อกองแผนงานจะได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหาร
จัดการมหาวิทยาลัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสิริพร ศิระบุชา)
ผู้อำนวยการกองแผนงาน

รายงานการวิจัย
ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2561

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. ประยุทธ์ ศรีวิไล
นางสิริพร ศิระบุชา

ผู้รักษาราชการแทนอธิการบดี
ผู้อำนวยการกองแผนงาน

ผู้วิจัย

นางนันทรัตน์ จำปาแดง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ

ตรวจสอบต้นฉบับ

นางสิริพร ศิระบุชา
นางพิมพ์พร กลิ่นถาวร

ผู้อำนวยการกองแผนงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ผู้ร่วมจัดทำ

กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

ปีที่พิมพ์ : กรกฎาคม 2562 จำนวน 40 เล่ม

กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทรศัพท์/โทรสาร 0-4375-4240