

การรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

# การพัฒนางานประจำด้วยการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกนถน บางท่าไม้

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย

อาจารย์ ดร.เอกนถน บางท่าไม้  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ความหมายของการวิจัย

การวิจัยเป็นวิธีการแสวงหาความรู้ที่เป็นระบบ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบัน นักวิชาการได้ให้ความหมายของการวิจัยไว้มากมาย ดังนี้

ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์ (2551:25) กล่าวว่า การวิจัยหมายถึงกระบวนการศึกษาค้นคว้าความจริง ความรู้ที่เราสงสัย เพื่อหาคำตอบหรือข้อเท็จจริงที่ดำเนินไปอย่างมีระเบียบและเป็นที่ยอมรับกันในทางวิชาการด้วยวิธีการที่เชื่อถือได้เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้องต่อปัญหาที่ตั้งไว้

ประทุม ฤกษ์กลาง (2553:10) กล่าวว่า การวิจัยเป็นวิธีการแสวงหาความรู้ข้อเท็จจริงเพื่ออธิบายปัญหาข้อข้องใจของปรากฏการณ์ต่างๆอย่างมีระบบระเบียบ โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือและใช้อ้างอิงได้ทั่วไป

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546:219) กล่าวว่า การวิจัยหมายถึงกระบวนการค้นคว้าหาความจริงภายในขอบเขตที่กำหนดไว้อย่างมีระบบตามระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (scientific method) เพื่อประโยชน์ในการอธิบายหรือคาดการณ์ล่วงหน้า (explanation or prediction)

มาเรียม นิลพันธุ์ (2554: 9) การวิจัยคือกระบวนการแสวงหาความรู้อย่างเป็นระบบเชื่อถือได้ โดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อตอบคำถามการวิจัย ผลที่ได้สามารถนำไปแก้ปัญหาพัฒนาองค์ความรู้

สามารถสรุปได้ว่า การวิจัยหมายถึง กระบวนการศึกษาหาความรู้อย่างเป็นระบบ ข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ประยุกต์กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบโดยใช้หลักของเหตุผล อ้างอิงหลักการเพื่อหาข้อสรุปและนำไปใช้อย่างเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่าง ๆ

### คุณสมบัติของนักวิจัย

สภาวิจัยแห่งชาติ, ม.ป.ป. ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติของนักวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัย ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย
7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น
9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

จากข้างต้นจะพบว่านักวิจัยควรมีความรู้ในสาขาที่ทำการวิจัยอย่างชัดเจน และมีการทำการศึกษาวิจัยโดยเคารพสิทธิ์ของผู้อื่น มีความเป็นกลางและสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกภาคส่วน

### ประเภทของการวิจัย

ประเภทของการวิจัยได้มีนักวิชาการแบ่งได้หลายประเภท โดยผู้วิจัยขอนำเสนอโดยสรุป ดังนี้

#### การจำแนกตามข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นลักษณะการวิจัยที่เน้นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในลักษณะตัวเลข มีการวิเคราะห์เหตุผลตามหลักการทางสถิติ
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นลักษณะการวิจัยที่เน้นศึกษาความรู้ที่นักคิดตามบริบทต่าง ๆ ที่ข้อมูลตัวเลขไม่สามารถอธิบายได้

#### การจำแนกตามระเบียบวิธี

1. การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Research) เป็นการศึกษาข้อเท็จจริง เรื่องราวที่ผ่านมาแล้วในอดีต (Past) โดยการศึกษาจากเอกสาร ร่องรอยหลักฐานทางประวัติศาสตร์
2. การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เป็นการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงในสภาพปัจจุบัน (Present) ตามปรากฏการณ์เหตุการณ์ที่เป็นจริงโดยไม่มี การควบคุม ตัวแปรหรือสถานการณ์
3. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เป็นการศึกษาข้อเท็จจริงจากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล (Cause-Effect Relationship) โดยมีการควบคุม ตัวแปรหรือสถานการณ์ตามที่กำหนดไว้ (มาเรียม นิลพันธ์, 2554: 12-13)

### ขั้นตอนของการทำวิจัย

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551:66) ได้แบ่งขั้นตอนของการทำวิจัยออกเป็น 8 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. การกำหนดปัญหาของการวิจัย
2. การทบทวนเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. การตั้งสมมติฐานของการวิจัย

4. การออกแบบการวิจัย
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การตีความหมายข้อมูล
8. การเขียนรายงานการวิจัย

## 1. การกำหนดปัญหาการวิจัย

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551:67) ได้ให้ความหมายของปัญหาการวิจัย หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความสงสัย ความอยากรู้ในข้อเท็จจริงหรืออยากค้นหาทางที่จะแก้ไขได้ถูกต้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ปกติจะมีขึ้นในใจของบุคคลทุกคน จะต่างกันว่าจะมีมากมีน้อย ธรรมดาหรือพิสดาร สำคัญหรือไม่สำคัญ เท่านั้น

Kerlinger (1986: 16 อ้างใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2553:23) ปัญหาในการวิจัย คือ ประโยคคำถามหรือข้อความที่ถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวหรือมากกว่า ซึ่งเป็นปัญหาที่สามารถหาคำตอบจากกระบวนการวิจัย

### ลักษณะของปัญหาวิจัยที่ดี

Wimmer and Dominick (1994: 21-24 อ้างใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2553:24) ปัญหาวิจัยที่ดีควรมีคุณค่าเพียงพอที่จะช่วยให้นักวิจัยศึกษาวิจัยได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และได้รับผลการวิจัยที่เป็นคำตอบหรือคำอธิบายสภาพปัญหาที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ปัญหาวิจัยที่ดีควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นปัญหาที่ไม่กว้างหรือแคบจนเกินไป ปัญหาบางอย่างที่มีคุณค่า แต่ถ้าหากกว้างเกินไปจนไม่สามารถศึกษาหาคำตอบในงานวิจัยเดียวได้ก็ไม่ควรเลือกมาทำวิจัย วิธีการแก้ไขปรับปรุงปัญหาให้เล็กลงก็คือ การเขียนปัญหาอย่างเป็นทางการแล้วพยายามเลือกคำถามให้เล็กลงมา
2. เป็นปัญหาที่สามารถศึกษาวิจัยได้ ปัญหาบางอย่างอาจไม่มีคำตอบ หรือไม่อาจค้นคว้าหาข้อมูลที่เป็นหลักฐานยืนยันคำตอบของปัญหาได้
3. ปัญหาวิจัยที่ดีควรเป็นปัญหาที่สามารถพิสูจน์ได้ สามารถรวบรวมข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเที่ยงตรงเป็นคำตอบได้
4. ปัญหาที่ดีควรเป็นปัญหาที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาทฤษฎี หรือเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานหรือปรับปรุงการทำงาน อาจพิจารณาจากผลวิจัยและความรู้ที่ได้มีอยู่แล้วหรือไม่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้มีส่วนช่วยให้เข้าใจปัญหาและข้อคำถามในสาขาวิชานั้นๆหรือไม่
5. ปัญหาที่ดีควรเป็นปัญหาที่ได้คำตอบ หรือผลการวิจัยที่จะสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ทั่วไป (Generalization) หรือมีความเที่ยงตรงภายนอก (External Validity) คือ สามารถนำผลวิจัยไปใช้อ้างอิงในสถานการณ์อื่นๆในทำนองเดียวกันได้

6. ปัญหาวิจัยที่ดีไม่ควรใช้เงินและเวลาในการทำวิจัยมากมายจนเกินไป โดยเฉพาะเมื่อเป็นงานวิจัยประยุกต์ ไม่ควรใช้ระยะเวลาทำวิจัยยาวนานจนทำให้ผลการวิจัยไม่ทันต่อเหตุการณ์

7. ปัญหาวิจัยที่ดีควรมีคุณสมบัติสอดคล้องเหมาะสมกับผู้วิจัยกล่าวคือ เป็นเรื่อง que ผู้วิจัยมีความสนใจอยากศึกษาหาคำตอบด้วยความกระตือรือร้น เป็นปัญหาที่ผู้วิจัยมีพื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ เป็นปัญหาที่ผู้วิจัยมีแหล่งสนับสนุนการทำวิจัย เช่น เงินทุนการทำวิจัย หรือเป็นปัญหาการวิจัยที่ใช้ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินความสามารถของผู้วิจัยที่จะทำวิจัย

8. ปัญหาในการวิจัยที่ดีควรเป็นปัญหาที่ริเริ่มสร้างสรรค์ แปลกใหม่ ยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษามาก่อน

สามารถสรุปได้ว่าปัญหาการวิจัยเป็นจุดเริ่มต้นในการวิจัยเป็นการกำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อนำเสนอให้เหตุผลให้เหตุผลที่มาจากปัญหาทำให้ผู้ที่ศึกษาได้ทราบและมีความเข้าใจในการออกแบบการวิจัยได้อย่างเหมาะสม

## 2. การทบทวนเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Schumacher and McMillan, 1993: 112-113 กล่าวว่า การทบทวนวรรณกรรม เป็นการสรุปและสังเคราะห์เนื้อหาต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัย กล่าวได้ว่าเป็นการวิพากษ์ วิเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ทำการวิจัย เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้อ่านงานวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสนับสนุนผลการวิจัย

### แหล่งค้นคว้าเพื่อการทบทวนวรรณกรรม

แหล่งค้นคว้าเพื่อการทบทวนวรรณกรรมสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) หมายถึง แหล่งข้อมูลพื้นฐานจากเจ้าของข้อมูล ได้แก่ ต้นฉบับข้อมูล ข้อมูลของตัวบุคคล ซึ่งส่วนมากเป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สอบถาม มีรายละเอียดมาก และเป็นข้อมูลเชิงลึก

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีผู้รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ไว้เรียบร้อยแล้ว มีทั้งข้อมูลความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสาร รายงาน

### วิธีการทบทวนวรรณกรรม

Schumacher and McMillan (1993: 116-117, 138 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2553: 32-33) การทบทวนวรรณกรรมควรกระทำเป็นขั้นตอนเรียงตามลำดับ อันจะช่วยให้ นักวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาที่ศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้น นักวิจัยควรทำตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์ปัญหาในการวิจัย ในแง่แนวคิดและตัวแปรที่ต้องการศึกษา
2. ค้นคว้าและอ่านวรรณกรรมในแหล่งทุติยภูมิ เพื่อทบทวนอย่างย่อในประเด็นหัวข้อที่กำลังทำวิจัยซึ่งจะช่วยให้ นักวิจัยนิยามปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. คัดเลือกรายชื่อของแหล่งบริการและฐานข้อมูลซึ่งมีข้อมูลปฐมภูมิอยู่
4. แปลงปัญหาวิจัยเป็นคำหลัก อาจเป็นคำหลักของแนวคิดสำคัญหรือชื่อตัวแปร ทั้งนี้เพื่อการนำคำหลักไปศึกษาค้นคว้าข้อมูล
5. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั้งด้วยตนเองในห้องสมุด และค้นผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในฐานข้อมูล
6. อ่านเอกสารและวรรณกรรมที่รวบรวมมาได้ และจดโน้ตย่อลงในกระดาษแข็งพร้อมจัดบรรณานุกรม
7. จัดระบบเรียงเรียงโน้ตย่อ อาจเรียงข้อมูลได้หลายวิธี เช่น เรียงตามประวัติหรือช่วงระยะเวลา หรือเรียงตามตัวแปรที่ใช้ศึกษา
8. เขียนรายงานการทบทวนวรรณกรรม โดยควรแยกเป็น บทนำ บทวิจารณ์ และการสรุป

การทบทวนวรรณกรรม จึงมีความสำคัญต่อการทำวิจัยทุกครั้ง เนื่องจากเป็นหลักการที่สำคัญทางทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยได้มีแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักการที่ถูกต้องและแสดงให้เห็นถึงการศึกษาค้นคว้า ในการหาเหตุผลเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของตนเอง

### 3. การตั้งสมมติฐานของการวิจัย

ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์ (2551:143) ได้สรุปความหมายของสมมติฐานการวิจัย หมายถึง ข้อเสนอ Proposal ที่เป็นข้อสมมติที่ผู้วิจัยคาดคะเนหรือคาดเดาเอาไว้ล่วงหน้า สมมติฐานจึงเปรียบเสมือนคำตอบที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้า สมมติฐานการวิจัยนี้จะมีความสัมพันธ์กับปัญหาวิจัย ปัญหาวิจัยเปรียบเสมือนคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น

เตื่อนจิตต์ จิตต์อารี (2537:30) ได้ให้ความหมายของสมมติฐานการวิจัย หมายถึง คำตอบหรือแนวทางในการวิจัยที่ผู้วิจัยคาดว่าหรือเดาเอาว่าเป็นอย่างนั้นเป็นอย่างนี้ เพื่อเป็นการช่วยกำหนดขอบเขตการจัดหาข้อมูลให้กระทัดรัด และมีจำนวนตัวแปรตามความจำเป็น

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2551:74-75) ได้แบ่งสมมติฐานของการวิจัยเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis) เป็นข้อความที่บอกกว่าหรือคาดคะเนว่าตัวแปรที่จะศึกษานั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยมีเจตนาที่จะคาดคะเนว่าคำตอบของปัญหาวิจัยนั้นคืออะไร

2. สมมติฐานสถิติ (Statistical Hypothesis) เป็นสมมติฐานที่ได้เปลี่ยนข้อความของสมมติฐานการวิจัยมาเป็นสัญลักษณ์และความหมายมาสถิติ เพื่อพร้อมจะนำไปพิสูจน์ทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยจึงเปรียบเสมือนการคาดคะเนทางการวิจัยของผู้วิจัยล่วงหน้า เพื่อแสวงหาคำตอบทางการวิจัยที่ถูกต้องและมีทิศทาง กระชับ ชัดเจนและยังช่วยสนับสนุนในการอภิปรายผลการวิจัย

#### 4. การออกแบบการวิจัย

ณรงค์ โปธิ์พฤษานันท์ (2551:103) ได้ให้ความหมายของการออกแบบงานวิจัย หมายถึง การวางแผนการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบ และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยให้เหมาะสม

นิศากร สิงห์เสณี (2546:31) ได้ให้ความหมายของการออกแบบงานวิจัย หมายถึง การวางแผนวิจัยให้ครอบคลุมโครงการที่จะทำการศึกษาและกำหนดเค้าโครงหรือโครงสร้างของตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น กับทำการกำหนดยุทธวิธีหรือวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ต้องการทราบจากการวิจัย

##### ขั้นตอนการออกแบบการวิจัย

การออกแบบการวิจัยนั้นกระทำหลังจากนักวิจัยได้กำหนดชื่อเรื่องวิจัย สมมติฐาน และวัตถุประสงค์แล้ว จากนั้นจึงมาออกแบบดำเนินการวิจัยในเชิงปฏิบัติ การออกแบบการวิจัยนี้จะต้องทำให้ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่ “เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล การแปรผล การสรุปผล และการจัดทำรายงานการวิจัย” การออกแบบการวิจัยเป็นกระบวนการวางแผนโครงการวิจัย หรือเค้าโครงการวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (ณรงค์ โปธิ์พฤษานันท์, 2551:105-106)

1. การกำหนดขอบเขตการวิจัย ควรกลับไปทบทวนว่าเรื่อง หรือประเด็นปัญหาการวิจัยข้อคำถาม วัตถุประสงค์ สมมติฐาน การกำหนดตัวแปรและกรอบแนวคิดว่าเป็นที่พอใจหรือยังจะปรับปรุงอะไรให้หนักแน่นขึ้น เพื่อยืนยันความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเรื่องวิจัยและตัดสินใจวางแผนการวิจัยให้สอดคล้องกับเรื่องวิจัย

2. การกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย จากขอบเขตของเรื่องวิจัยจะช่วยให้นักวิจัยซึ่งจะเป็นสถาปนิกออกแบบการวิจัย ตัดสินใจว่าจะเลือกวิธีการวิจัยอย่างไร โดยทั่วไปแล้วการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยมีดังต่อไปนี้

##### 2.1 การเลือกประเภทการวิจัย

2.2 การศึกษาข้อมูล คือ การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากวรรณกรรมต่างๆ และข้อมูลปฐมภูมิจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

2.3 เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นใคร กลุ่มไหน อยู่ที่ไหน จะคัดเลือกอย่างไร วิธีการสุ่มอย่างไร และใช้จำนวนเท่าใดเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2.4 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถ้าหากเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพจะใช้เครื่องมืออะไรเก็บข้อมูล โดยพิจารณาถึงระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างด้วย

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ถ้าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณต้องระบุชนิดสถิติที่ใช้มาตรวัดตัวแปร และโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพก็ต้องระบุว่าวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อการสร้างรูปแบบ เป็นต้น

3. การกำหนดแผนกิจกรรม การระบุกิจกรรม และขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ

4. การกำหนดทรัพยากรที่ใช้ ประกอบด้วย บุคลากร เงินงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้อย่างชัดเจน

5. การจัดทำโครงการวิจัย เมื่อออกแบบการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆเหมาะสมแล้ว สถาปนิกออกแบบการวิจัยก็จัดทำหรือเตรียมโครงการวิจัยให้สมบูรณ์ เพื่อใช้สำหรับเสนอขอทุนการวิจัย หรือเป็นคู่มือของนักวิจัยต่อไป

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยนั้น สามารถกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือในการวิจัยมีด้วยกันหลายชนิด เช่น แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต โดยมีเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**1.แบบทดสอบ (Testing)** คือ การใช้ชุดของข้อคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดความรู้ สติปัญญา สมรรถนะ บุคลิกลักษณะ และพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ แบ่งได้เป็น 3 ชนิดคือ

1.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางความรู้ ความเข้าใจหรือผลสัมฤทธิ์ต่าง ๆ

1.2 แบบทดสอบวัดความถนัดและสติปัญญา

1.3 แบบทดสอบวัดบุคลิกลักษณะ ได้แก่ แบบทดสอบวัดทัศนคติ แบบวัดความคิดเห็น

แบบทดสอบวัดความพึงพอใจ

**2. แบบสอบถาม (Questionnaire)** คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะเป็นวิธีที่ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายได้จำนวนมาก สะดวกต่อการวิเคราะห์และการเก็บไว้เป็นหลักฐานได้นาน สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.1 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (open ended questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ตั้งคำถามอย่างกว้าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างอิสระ โดยผู้วิจัยนำผลการสอบถามประมวลในลักษณะการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2.2 แบบสอบถามแบบปลายปิด (close ended questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่ผู้สร้างมีจุดมุ่งหมายในการกำหนดคำตอบ และจัดเตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าแล้ว มีการให้ตัวเลือกที่หลากหลายคำตอบโดยให้ผู้ตอบเพียงเลือกคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น

**3. การสัมภาษณ์ (Interview)** คือ วิธีการในการสำรวจข้อเท็จจริงจากผู้ที่ให้ข้อมูล หรือผู้เชี่ยวชาญ โดยการพบปะสนทนา มีจุดมุ่งหมายระหว่างผู้ที่ต้องการทราบเรื่องราวซึ่งเรียกว่า ผู้สัมภาษณ์ (interviewer) กับผู้ให้เรื่องราวซึ่งเรียกว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ (interviewee) โดยลักษณะการ

สัมภาษณ์จะเป็นวิธีการพบปะกับผู้ให้ข้อมูลโดยตรง (face to face) ประเภทของการสัมภาษณ์สามารถแบ่งออกตามโครงสร้างของการสัมภาษณ์ได้ เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดหรือเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างเรียบร้อย ในลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์หรือแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามและมีแนวตอบไว้ให้เลือกสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์

3.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีแบบกำหนดตายตัว โดยที่ผู้สัมภาษณ์ตั้งคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง เป็นคำถามแบบปลายเปิด

**4. การสังเกต (Observation)** คือ การศึกษาให้ทราบถึงลักษณะปัจจัยหรือความแปรเปลี่ยนของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นเกี่ยวข้องกับปัญหาในการวิจัยหรือเรื่องที่จะวิจัย กล่าวโดยย่อ การสังเกต คือ การพิจารณาปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยจำเป็นต้องคำนึงถึงความตั้งใจในการสังเกต ปราศจากความลำเอียง และการแปลความหมายในการสังเกต ตลอดจนแสดงความสัมพันธ์ในการสังเกต มีการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน

**5. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)** คือ กระบวนการสนทนากลุ่ม เป็นการตั้งประเด็นคำถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำการสนทนา (Moderator) ร่วมกับผู้ให้ข้อมูลประมาณ 6-12 คน ในการให้ข้อมูลในเชิงลึก เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและตอบโต้ประเด็น หาข้อสรุปเพื่อให้ทราบข้อมูลได้ในทันที

#### การหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีคุณลักษณะแตกต่างกันจึงขึ้นอยู่กับการออกแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก สิ่งที่สำคัญของเครื่องมือในการวิจัยคือ กระบวนการหาคุณภาพของเครื่องมือสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการทดสอบคุณสมบัติของเครื่องมือนั้น มีสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด เช่น ตรงกับเนื้อหา ตรงตามเกณฑ์ที่จะวัด ตรงตามโครงสร้าง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการทดสอบคุณสมบัติเครื่องมือที่มีการวัดผลได้คงที่ มีความสม่ำเสมอ กล่าวได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดซ้ำได้อย่างคงเส้นคงวาใครก็สามารถนำไปใช้วัดผลได้

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเพื่อศึกษานำไปสู่ข้อสรุปผลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวได้ว่าเป็นการประมวลผลการศึกษาโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ จึงควรคำนึงถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่ง่ายต่อความเข้าใจ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน คือการจำแนกข้อมูล ตามสภาพการณ์จากผลข้อมูลที่ค้นพบ โดยแสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ เป็นต้น

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีที่มีการตั้งสมมติฐานที่ต้องพิสูจน์ ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน เช่น t-test, z-test, F-test, ANOVA, ACOVA, MANOVA เป็นต้น

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงควรจัดทำเป็นตารางและมีการแปลผลเพื่อให้เกิดความง่ายต่อการเข้าใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาหลักการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อเลือกการตอบโจทย์การวิจัยที่ถูกต้องและชัดเจน

## 7. การตีความหมายข้อมูล

การตีความหมายข้อมูล (Interpretation) หมายถึงการนำความหมายหรือการอธิบายผลของการวิเคราะห์ข้อมูล การตีความหมายนี้เป็นการอธิบายในรายละเอียดเพิ่มขึ้นจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยเน้นหลักการตีความหมายเพื่อสร้างความเข้าใจ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการข้อมูลที่มีอยู่ในการวิจัยมาใช้เพียงอย่างเดียว ไม่มีการเอาความคิดเห็นส่วนตัวหรือประสบการณ์เข้ามาร่วมในการตีความจะทำให้เกิดความเอนเอียงในการวิจัยได้

## 8. การเขียนรายงานการวิจัย

การเขียนรายงานการวิจัย คือการรายงานผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดรูปแบบทางการเขียนรายงานไว้เป็นสากล เพื่อให้มีความง่าย ชัดเจนและเป็นระบบ ในการนำเสนอของผู้วิจัย จึงมีจุดมุ่งหมายในการบอกให้ผู้ศึกษางานวิจัยได้ทราบถึงปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหาโดยนำเสนอเป็นรายงานต่าง ๆ ดังนี้

การเขียนรายงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนท้าย ดังมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ส่วนนำ ประกอบด้วย

- ปกนอก ประกอบด้วย ชื่อเรื่องวิจัย ชื่อผู้วิจัย หน่วยงานในการทำวิจัย แหล่งทุนวิจัย สนับสนุน ปีที่จัดพิมพ์

- ปกใน จะมีรายละเอียดเหมือนปกนอก

- บทคัดย่อ (Abstract) เป็นการสรุปงานวิจัย เพื่อให้ผู้ศึกษางานวิจัยสามารถเข้าใจงานวิจัยได้อย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ กระบวนการวิจัย เครื่องมือ และผลการวิจัย โดยนำเสนอทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความยาวประมาณ 200-250 คำ

- กิตติกรรมประกาศ เป็นส่วนผู้วิจัยที่จะแสดงความคิดเห็น ขอขอบคุณผู้ให้ความช่วยเหลือ แรงจูงใจการทำวิจัย ปัญหาอุปสรรค ซึ่งสามารถเขียนได้อย่างอิสระ

- สารบัญ เป็นส่วนการแสดงผลหัวข้อโดยนำเสนอเป็นบท และมีเลขหน้ากำกับเพื่อความชัดเจนและสะดวกในการศึกษา และควรมี สารบัญตาราง สารบัญแผนภูมิ สารบัญภาพ ประกอบด้วย เช่นเดียวกัน

## 2. ส่วนเนื้อหา ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยทั่วไปมักจะมีการนำเสนอเป็น 5 บท ดังนี้

### บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย (อธิบายถึงที่มาของการวิจัย เช่น นโยบาย ปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา ข้อสรุปในการทำวิจัย)
- วัตถุประสงค์การวิจัย (กำหนดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา มีลักษณะเป็นรายชื่อ)
- คำถามการวิจัย (หากมี) เป็นการตั้งคำถามเพื่อเตือนผู้วิจัยในการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การวิจัย อาจมีมากกว่าวัตถุประสงค์ก็เป็นไปได้
- สมมติฐานการวิจัย (การกำหนดแนวทางการตอบวัตถุประสงค์หรือผลการที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า โดยมักสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย)
- ขอบเขตของงานวิจัย (ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ข้อจำกัดการวิจัย นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง)
- กรอบแนวคิดทางการวิจัย (ทฤษฎี ตัวแปรที่ต้องการศึกษาและมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและมีเหตุมีผลสัมพันธ์ต่อกัน นำเสนอในรูปแบบแผนภูมิที่ถ่ายทอดความเข้าใจ)
- ประโยชน์ของการวิจัย

### บทที่ 2 วรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นการนำทฤษฎีมาสนับสนุนการวิจัยเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ โดยแสดงแนวคิดต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกับงานวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยควรมีการเรียบเรียง อ้างอิง และสรุปเอกสารให้มีความชัดเจนตามหลักการอย่างเหมาะสม นำเสนอเป็นหัวข้อย่อย ประกอบด้วย

- แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ในประเทศและต่างประเทศ)

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

- ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย (มีลักษณะเป็นหัวข้อย่อยอธิบายถึงแผนการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบผลงาน)
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (แบบสัมภาษณ์ แบบประเมิน แบบสังเกต ฯลฯ)
- การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ (ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยมีการใช้สถิติเพื่อกำหนดคุณภาพตามระเบียบการวิจัย)

- ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง หรือการเก็บรวบรวมข้อมูล (แสดงให้เห็นถึงการได้มาของการวิจัยที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ โดย คุณภาพจะประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ประสิทธิภาพ ประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง)

- การเก็บรวบรวมข้อมูล (อธิบายการได้มาของข้อมูลนำเสนอเป็นรายชื่อ)
- การวิเคราะห์ข้อมูล (พิจารณาให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์)

#### **บทที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูล**

- เป็นการนำผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และตีความหมาย โดยนำเสนอเป็นตอน ๆ ตามวัตถุประสงค์โดยใช้ตาราง แผนภูมิ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายและชัดเจน

**บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ** เป็นการสรุปภาพรวมการวิจัยโดยย่อ ประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์การวิจัย การดำเนินการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย
- สรุปผลของการวิจัย (นำเสนอเป็นรายชื่อ)
- อภิปรายผลการวิจัย (การค้นพบจากการวิจัย สอดคล้องกับทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ อย่างไร)
- ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะทั่วไป คือการเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อค้นพบในการวิจัย และเสนอแนะหัวข้อหรือประเด็นสมควรที่จะมีการทำวิจัยต่อไป

### **3. ส่วนท้าย**

- บรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อของผลงาน บทความ ตำรา หนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่ผู้วิจัยอ้างอิง ทั้งงานของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยนำเสนอในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานสากล เช่น APA Style (American Psychological Association) MLA Style (Modern Language Association) Chicago Style Vancouver Style Harvard Style เป็นต้น

- ภาคผนวก ซึ่งได้แก่ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ตัวอย่างแบบสอบถาม แบบประเมิน ผลการวิเคราะห์เครื่องมือ ตัวอย่างเครื่องมือ จดหมายติดต่อ หรือสำเนาเอกสารที่สำคัญและเกี่ยวข้อง
- ประวัติผู้วิจัย เป็นข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสังเขปของผู้วิจัย

สามารถสรุปได้ว่า การวิจัย คือการแสวงหาความรู้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนด ซึ่งเป็นประโยชน์การศึกษาค้นคว้าของตนเอง หรือองค์กร เป็นการตอบปรากฏการณ์ สภาพการ การแก้ปัญหา หรือการประเมิน ซึ่งมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยที่สามารถอ้างอิงได้ โดยใช้เครื่องมือในการประเมินอย่างมีคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้หลักการตามกระบวนการวิทยาศาสตร์ผ่านการตีความหมายอย่างถูกต้องและเกิดความเข้าใจ ตลอดจนนำเสนอในรูปแบบรายงานที่มีรูปแบบอย่างสมบูรณ์และเป็นสากล ซึ่งมีส่วนสำคัญประกอบด้วย ความสำคัญและปัญหาของการวิจัย วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการวิจัย ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ เป็นสิ่งที่สำคัญจะช่วยให้นักวิจัยได้ทราบถึงสภาพปัญหาปัจจุบัน ความต้องการ แนวทางการพัฒนา ที่จะช่วยให้การศึกษามีความสมบูรณ์ขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

### บรรณานุกรม

- การวิจัยเชิงปริมาณ ชุด 7. [online] เข้าถึงเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2554 เข้าถึงได้จาก [www.sut.ac.th/ist/Courses/204301/การวิจัยเชิงปริมาณ%20ชุด7.ppt](http://www.sut.ac.th/ist/Courses/204301/การวิจัยเชิงปริมาณ%20ชุด7.ppt)
- ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์. **ระเบียบวิธีวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพลส (1989) จำกัด, 2551.
- เตือนจิตต์ จิตต์อารี. **การวิจัยการประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ., 2537.
- นิศากร สิงห์เสณี. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2546.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2553.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. **การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
- มาเรียม นิลพันธุ์. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5 นครปฐม : ศูนย์วิจัยและพัฒนาทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2554.
- เยาวเรศ เขาวนพูนผล. (ม.ป.ป.). **วิชาวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์เกษตร**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2554 เข้าถึงได้จาก [http://e-service.agri.cmu.ac.th/course/course\\_lecture\\_download.asp?CourseNO=351441&CID=352](http://e-service.agri.cmu.ac.th/course/course_lecture_download.asp?CourseNO=351441&CID=352)
- วิรัช ลภีรัตนกุล. **การประชาสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, 2546.
- สภาวิจัยแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). **จรรยาบรรณนักวิจัยและแนวทางปฏิบัติ**. เข้าถึงเมื่อ 3 มกราคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.riclib.nrct.go.th/ebook/Researcher%20Ethics%20Thai.pdf>
- Kerlinger, Fred N. **Foundations of Behavioral Research**. Third Edition. Orlando: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1986
- Schumacher, Sally and Jame H. McMillan. **Research in Education**. Third Edition. New York: HarperCollins College Publishers, 1993.
- Wimmer, R. D. and Joseph R. D. **Mass Media Research: An Introduction**. Second Edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1987.

## โครงการวิจัย

ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

## แบบเสนอโครงการวิจัย

### 1.ชื่อโครงการวิจัย

ภาษาไทย ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์  
ภาษาอังกฤษ Satisfaction promotions. Faculty of Science

### 2.คณะผู้วิจัย

- 1.นางประภา เมฆอรุณ
- 2.นายภาณุมาศ บุญวงศ์
- 3.นายกฤติกร สามภักดิ์
- 4.นายธนัช आयูยืน

### 3.ที่ปรึกษางานวิจัย

1. อาจารย์สมิตรี เขียววิชัย รองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. นายเกียรติ อุดมกาญจนานนท์ หัวหน้างานบริหารและธุรการ

### 4.วัตถุประสงค์

- 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์
- 2.เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

### 5. หลักการและเหตุผล

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาที่มีภาระหน้าที่หลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจ และการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร และนักศึกษา จากการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทางคณะวิทยาศาสตร์ดำเนินการประชาสัมพันธ์นั้น ยังไม่มีการศึกษาว่าการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่างๆ นั้นเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากน้อยเพียงใด จึงได้ศึกษาถึงความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อให้การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 6.วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจ 4 ด้านดังนี้ ด้านกระบวนการการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ติดตั้ง และด้านบุคลากรที่ให้บริการการประชาสัมพันธ์ นำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัยในส่วนของกลุ่มประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากร และนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2555
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลภายใน 1 เดือน ประมาณ เดือน พฤศจิกายน 2555
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

### 7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์
- 2.เพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

## แบบประเมิน เรื่อง “ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์”

**คำอธิบาย** แบบประเมินนี้มี 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**ตอนที่ 1** สถานภาพทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สังกัด  ภาควิชาคณิตศาสตร์  ภาควิชาชีววิทยา  ภาควิชาเคมี  ภาควิชาฟิสิกส์  
 ภาควิชาสถิติ  ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม  ภาควิชาคอมพิวเตอร์  
 ภาควิชาจุลชีววิทยา  ศูนย์เครื่องมือฯ  สำนักงานเลขานุการคณะฯ  นักศึกษา

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ติดตั้งสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ การประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์</b>					
1) ช่วงระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม					
2) ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม					
3) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม					
<b>2. ด้านคุณภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ได้แก่ TV เว็บไซต์คณะวิทยาศาสตร์ จม.ข่าว บอร์ดประชาสัมพันธ์ และข่าวรายเดือน</b>					
1) สื่อประชาสัมพันธ์ มีคุณภาพและเหมาะสม					
2) สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ					
3) สื่อประชาสัมพันธ์สามารถประชาสัมพันธ์ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
<b>3. ด้านสถานที่ติดตั้งสื่อประชาสัมพันธ์</b>					
1) สถานที่ติดตั้งของสื่อประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อความต้องการ					
2) การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
3) สภาพแวดล้อมที่ติดตั้งสื่อประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม					
<b>4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์</b>					
1) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถต่อการให้บริการ					
2) สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
3) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าจะประโยชน์ต่อการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

3.1 ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์

.....

.....

.....

3.2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

## โครงการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ห้องบรรยาย

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## แบบเสนอโครงการวิจัย

### 1. ชื่อโครงการวิจัย

ภาษาไทย

ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ที่มีต่อการใช้ห้องบรรยาย  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาษาอังกฤษ

### 2. คณะผู้วิจัย

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| 1. นางสาวชล       | เขียววิชัย    |
| 2. นางสาวชุตินา   | เหลืองตระกูล  |
| 3. นางพิมพ์       | ผิวอ่อน       |
| 4. นางบังอร       | ดำรงสุกิจ     |
| 5. นางบรรณพร      | จาศีไพบุลย์   |
| 6. นางวัลลัดดา    | วัฒนเพิ่มสกุล |
| 7. นางสาวกมลทิพย์ | ปฐมกนก        |

### ที่ปรึกษางานวิจัย

- |                            |             |  |
|----------------------------|-------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์วัฒนา     | เกาศัลย์    | รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์      |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา | ศรีพุทธชาติ | รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ |

### คำสำคัญ

### 3. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ 3 คณะฯ ได้พัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์ ได้มีการพัฒนาให้มีศักยภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ พัฒนานตนเอง คณะฯ ได้มีการปรับปรุงห้องบรรยายเป็นห้องปรับอากาศทุกห้องและจัดอุปกรณ์พื้นฐานในการสอนได้ครบทุกห้อง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องถ่ายทอตสัญญาณภาพ และเครื่องเสียง เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมิน

ปัญหาและอุปสรรค

แนวทางการแก้ไข

ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อการใช้ห้องบรรยาย  
ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม</b>					
1. ความเหมาะสมของเก้าอี้นั่งฟังบรรยาย					
2. ความสะอาดภายในห้องบรรยาย					
3. ความเพียงพอของแสงสว่างกับขนาดของห้องบรรยาย					
4. การถ่ายเทอากาศของห้องบรรยาย					
<b>ด้านอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์</b>					
5. ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ (คอมพิวเตอร์, เครื่องเสียง, เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ, เครื่องฉายทอดสัญญาณภาพ ฯลฯ)					
6. ประสิทธิภาพในการใช้งานของอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์					
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์					
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์					
10. ความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้องในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์					
11. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการห้องบรรยายและอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์					
12. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการห้องบรรยายของคณะวิทยาศาสตร์					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
งานบริการการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์

## โครงการวิจัย

การศึกษาการเตรียมความพร้อมของบุคลากร

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ชื่อโครงการวิจัย : การศึกษาการเตรียมความพร้อมของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558

2. หลักการและเหตุผล :

ปัจจุบัน คนไทยส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็น "พลเมืองอาเซียน" ไม่ถึงร้อยละ 65 รัฐบาลไทยจึงได้ให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของประเทศเพื่อร่วมผลักดันให้เกิดการสร้างประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ที่เน้นการปฏิบัติและเชื่อมโยงยิ่งขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในภูมิภาค ซึ่งประเทศไทยมีข้อผูกพันร่วมกับสมาชิกอาเซียนที่จะส่งเสริมให้ประชาชนอาเซียนมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์จากการรวมตัวของอาเซียนเพื่อเสริมสร้างประชาคมอาเซียนที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Revitalizing a people-centered ASEAN Community) และการเน้นย้ำความมั่นคงของประชาชนในภูมิภาค (Reinforcing human security for all) อันจะทำให้ประชาชนสามารถก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ได้อย่างบรรลุผลได้ภายในปี 2558 พร้อมทั้งได้ผลักดันสนับสนุนหน่วยงานราชการต่างๆ ในการดำเนินการเพื่อก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียน โดยใช้การศึกษา เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนา เพื่อเป็นรากฐานสำคัญในการเสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและความมั่นคง ตลอดจนสังคมและวัฒนธรรมของประเทศ

ฉะนั้น คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานด้านการศึกษาที่ต้องให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมของบุคลากร นักศึกษา ให้มีสมรรถนะที่สำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ.2558

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้เข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์

3.2 เพื่อศึกษาระดับเจตคติของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ ต่อประชาคมอาเซียน

3.3 เพื่อศึกษาระดับการใช้ภาษาต่างประเทศ ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์

3.4 เพื่อกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจ ระดับการใช้ภาษาต่างประเทศ และเจตคติที่ดีต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยนำเสนอมติดำเนินงานวิจัยใน ส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

4.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน ทุกประเภท

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan และการใช้การสุ่มแบบง่าย Random Sampling

#### 4.2.ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ เจตคติที่ดีต่อประชาคมอาเซียน

4.3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิดผสมกันแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ และ เจตคติต่อประชาคมอาเซียน โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ ต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเวลา 1 เดือน คือเดือนพฤศจิกายน 2555

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

#### 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 ความเป็นมาของประชาคมอาเซียน
- 5.2 ความเป็นมาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

#### 6.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 เพื่อทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ต่อประชาคมอาเซียน
- 6.2 เพื่อทราบถึงระดับเจตคติของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ ต่อประชาคมอาเซียน
- 6.3 เพื่อทราบถึงระดับความรู้ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์
- 6.4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558

## โครงการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการ

ด้านการเงินและพัสดุ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายชื่อสมาชิก

โครงการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการด้านการเงินและพัสดุ คณะ  
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. นางรุ่งอรุณ นิมิตรนิวัฒน์
  2. นางสาวปาริชาติ อร่ามสร้อย
  3. นางสาวนภลัย ศักดิ์ชัยศรี
  4. นางสาวนิรนุช ณ์ฐวุฒิ
  5. นางพจนีย์ จันทรักษา
  6. นางศิริพร เทวฤทธิ์เรืองศรี
  7. นางสาวสุภาภรณ์ เปลาเล
-

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ด้านบุคลากร</b>	37.02	57.69	5.29	0.00	0.00	4.32	0.57
1. มีความรู้ ความสามารถในเรื่องระเบียบการเบิกจ่าย	38.46	57.69	3.85	0.00	0.00	4.35	0.56
2. มีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี	28.85	67.31	3.85	0.00	0.00	4.25	0.52
3. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตสำนึกในการให้บริการ	36.54	55.77	7.69	0.00	0.00	4.29	0.61
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ	44.23	50.00	5.77	0.00	0.00	4.38	0.60
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	36.06	56.73	7.21	0.00	0.00	4.29	0.59
1. ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ	42.31	51.92	5.77	0.00	0.00	4.37	0.60
2. การเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับบริการ ชักถาม ชักซ้อมความเข้าใจ	32.69	53.85	13.46	0.00	0.00	4.19	0.66
3. ความพร้อมของข้อมูล เอกสาร และระเบียบที่สามารถเข้าถึงได้	28.85	65.38	5.77	0.00	0.00	4.23	0.55
4. การควบคุมงบประมาณให้เพียงพอต่อการเบิกจ่าย	40.38	55.77	3.85	0.00	0.00	4.37	0.56
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>	27.56	57.69	14.74	0.00	0.00	4.13	0.64
1. ความเหมาะสมของสถานที่	28.85	55.77	15.38	0.00	0.00	4.13	0.66
2. ความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์	28.85	57.69	13.46	0.00	0.00	4.15	0.64
3. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	25.00	59.62	15.38	0.00	0.00	4.10	0.63
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	40.72	49.55	9.73	0.00	0.00	4.31	0.64
1. เอกสารการเบิกจ่ายถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้	46.15	46.15	7.69	0.00	0.00	4.38	0.63
2. ผู้ขอรับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	35.29	52.94	11.76	0.00	0.00	4.24	0.65
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	35.11	56.14	8.75	0.00	0.00	4.26	0.60

โครงการวิจัย  
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษา  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการด้านพัสดุ

ด้านการเงิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ด้านบุคลากร</b>	32.03	57.65	10.32	0.00	0.00	4.22	0.61
1. มีความรู้ ความสามารถในเรื่องระเบียบการเบิกจ่าย	35.29	58.82	5.88	0.00	0.00	4.29	0.58
2. มีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี	25.49	60.78	13.73	0.00	0.00	4.12	0.62
3. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตสำนึกในการให้บริการ	33.33	50.98	15.69	0.00	0.00	4.18	0.68
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ	34.00	60.00	6.00	0.00	0.00	4.28	0.57
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	34.80	55.39	9.80	0.00	0.00	4.25	0.62
1. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	35.29	54.90	9.80	0.00	0.00	4.25	0.63
2. การเปิดโอกาสให้ผู้ขอรับบริการ ชักถาม ชักข้อความ เข้าใจ	29.41	56.86	13.73	0.00	0.00	4.16	0.64
3. ความพร้อมของข้อมูล เอกสาร และระเบียบที่สามารถอ้างอิงได้	33.33	56.86	9.80	0.00	0.00	4.24	0.62
4. การควบคุมงบประมาณให้เพียงพอต่อการเบิกจ่าย	41.18	52.94	5.88	0.00	0.00	4.35	0.59
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>	29.41	59.48	11.11	0.00	0.00	4.18	0.61
1. ความเหมาะสมของสถานที่	33.33	54.90	11.76	0.00	0.00	4.22	0.64
2. ความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์	27.45	64.71	7.84	0.00	0.00	4.20	0.57
3. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	27.45	58.82	13.73	0.00	0.00	4.14	0.63
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	32.35	60.78	6.86	0.00	0.00	4.25	0.57
1. เอกสารการเบิกจ่ายถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้	33.33	64.71	1.96	0.00	0.00	4.31	0.51
2. ผู้ขอรับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	31.37	56.86	11.76	0.00	0.00	4.20	0.63
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>	32.33	57.86	9.81	0.00	0.00	4.23	0.61

## แบบประเมิน

## เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการด้านการเงินและพัสดุ  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ด้านการเงิน

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. มีความรู้ ความสามารถในเรื่องระเบียบการเบิกจ่าย					
2. มีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี					
3. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตสำนึกในการให้บริการ					
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ					
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
2. การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ ชักถาม ชักข้อความเข้าใจ					
3. ความพร้อมของข้อมูล เอกสาร และระเบียบที่สามารถอ้างอิงได้					
4. การควบคุมงบประมาณให้เพียงพอต่อการเบิกจ่าย					
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความเหมาะสมของสถานที่					
2. ความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์					
3. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. เอกสารการเบิกจ่าย ถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้					
2. ผู้ให้บริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

## ด้านพัสดุ

การดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. มีความรู้ ความสามารถในเรื่องระเบียบการเบิกจ่าย					
2. มีเทคนิคในการสื่อสารที่ดี					
3. มีมนุษยสัมพันธ์และจิตสำนึกในการให้บริการ					
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ					
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
2. การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ ชักถาม ชักข้อความเข้าใจ					
3. ความพร้อมของข้อมูล เอกสาร และระเบียบที่สามารถอ้างอิงได้					
4. การควบคุมวัสดุ ครุภัณฑ์ ให้เพียงพอต่อการเบิกจ่ายและใช้งาน					
<b>ด้านการอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความเหมาะสมของสถานที่					
2. ความพร้อมของสื่อ วัสดุ อุปกรณ์					
3. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
1. เอกสารการเบิกจ่าย ถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้					
2. ผู้ให้บริการได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>					

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร  
ของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 1  
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Phenomena)

การดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่คณะวิทยาศาสตร์ให้การสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร กิจกรรมการพัฒนานักศึกษาแบ่งออกได้เป็นสองส่วน คือ การจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าซึ่งจัดให้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า และในส่วนของการจัดกิจกรรมนักศึกษาที่ดำเนินการโดยคณะกรรมการนักศึกษาเอง ซึ่งได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากสถาบันการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาร่างกายอารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รวมทั้งทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะฯ ได้จัดให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา เช่น ทุน กุ๋ยมหาวิทยาลัย แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยที่จำเป็นต่อนักศึกษา โดยไปสเตอร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆ ป้ายไฟอักษรวิ่งติดตั้งหน้าอาคารเรียน ระบบประชาสัมพันธ์ (จานดาวเทียม จอ LCD และคอมพิวเตอร์) และเผยแพร่ข่าวสารทางเว็บไซต์ของคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ

และเพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินการในการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ คณะฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยแจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของคณะวิทยาศาสตร์ให้นักศึกษาประเมิน ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะฯ จากการสำรวจในปีที่ผ่านมา พบว่านักศึกษาของคณะฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับต่ำกว่า 3.51 โดยในปีการศึกษา 2554 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ  $3.30 \pm 0.88$

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์นักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุดเป็นเครื่องมือในการวิจัย
2. การประชุมหารือของผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

### รายชื่อผู้วิจัย

1. จิตรรดี ตันติคชาภรณ์
2. ณรงค์ พูลแก้ว
3. ขนิษฐา เมฆสวัสดิ์
4. บุรณลักษณ์ เกสร
5. วรลักษณ์ เฉลิมชัย

แบบสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร  
ของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ในปัจจุบันนักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารของคณะวิทยาศาสตร์ในด้านใดบ้าง จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของข้อมูลข่าวสาร ..... แหล่งที่มา.....  
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร ..... แหล่งที่มา.....  
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร ..... แหล่งที่มา.....  
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร ..... แหล่งที่มา.....  
ประเภทของข้อมูลข่าวสาร ..... แหล่งที่มา.....

2. ความต้องการข้อมูลข่าวสารที่นักศึกษาต้องการ (เรียงลำดับตามความต้องการ)

- ศึกษาต่อ  
 แหล่งงาน  
 กิจกรรมนักศึกษาของสถาบัน  
 กิจกรรมนักศึกษาจากภายนอกสถาบัน

3. ช่องทางที่นักศึกษาต้องการในการรับข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- website  
 บอร์ด                      บริเวณที่ต้องการ .....  
 โทรศัพท์                    บริเวณที่ต้องการ .....  
 ตัวอักษรไฟวิ่ง            บริเวณที่ต้องการ .....  
 ช่องทางอื่นๆ              ระบุ .....