

การบริการในปัจจุบันไม่ใช่เป็นเรื่องของต้นทุนแต่กลับกลายเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง เป็นวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานหรือองค์กรในการเสริมสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่เป็นด้านบวกผู้รับบริการก็จะเลื่อมใส ศรัทธา ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจพร้อมทั้งให้ความร่วมมือต่อองค์กรนั้นๆ งานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความมุ่งหวังที่จะให้การบริการการศึกษาของคณะฯ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และนำผลลัพธ์ที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์พิเศษ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 497 คน ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ส่วนด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อจำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ พบว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักศึกษาระดับปริญญาตรี อาจารย์พิเศษ และบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับนักศึกษาระดับปริญญาโท

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน ในส่วนที่คาดว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการเพิ่มขึ้น และคณะฯ ควรมีการกระตุ้น ส่งเสริม และพัฒนามูลฐานของหน่วยงานให้มีการสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อผู้รับบริการทุกคนอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความประทับใจและไม่มียอดคดีเมื่อต้องมาใช้บริการในครั้งต่อไป

Nowadays, service is not cost. However, it is a good and culture of organization. Service is image building of agency or corporate to enhance successful of their operations. The agencies or organizations with positive image would obtain admiring, believing, trust, faith and cooperation from clients. Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, aims to provide the faculty educational service with the most capability and satisfactory results. Therefore, we conduct the survey research of client for service of Academic Service. The objective is study of client opinion on service of Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The obtained results would bring about improvements of service of Academic Service, Faculty of Technology Information for precision and suitable accordant to requirement of clients. Study population were 497 of staff of Faculty of Technology Information, invited lecturers in academic year 2007 and major in information technology undergraduate, master degree and Ph.D students, who registered in first semester of academic year 2007. The data were obtained by using questionnaire as a tool of research. Data analysis of frequency, percentage, mean and standard deviation were performed by using SPSS for Windows.

The results showed high level of client's overall opinion for service Academic Service, Faculty of Technology Information, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The opinions on every service categories were high, when concerned in each category. The highest mean was the service of staff. The second most were the rapid and convenient service and the facility and environment. However, the teaching and studying information providing was the lowest mean. When categorized by client status, the results showed overall opinion for service Academic Service was high. The descending order was Ph.D student, undergraduate student, invited teacher. Whereas, the mean of Faculty of Technology Information staff's opinion were similar to that of master degree student.

The suggestions of this research are reduction of operation steps which not cause deteriorate to Faculty of Technology Information. It would lead to faster service. Faculty of Technology Information should encourage, support and improve staff of agency to create a good relationship to every client. The impression and unbiased would occur in the next service taking.