

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานวิชาการมีขอบข่ายครอบคลุมเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร และการเรียนการสอน ตั้งแต่การวางแผนเกี่ยวกับงานวิชาการ การจัดดำเนินงาน เกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดบริการการสอน ตลอดจนการวัด และประเมินผล รวมทั้งติดตามผล และสื่อการสอนรวมถึงการพัฒนาผู้สอน ตลอดจนการดำเนินการกิจการของโรงเรียนจะต้องเป็นไปตามหลักสูตร และระเบียบพิธีการของการเรียนการสอน จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมทุกระยะ ด้วยการจัดเนื้อหาวิชาให้ทันสมัย บางครั้งก็มีการเพิ่มวิชาใหม่ ๆ เข้าไปด้วยผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียนอย่างแท้จริงนั้น เกิดจากการเรียนการสอน ดังนั้น เมื่อหลักสูตรเปลี่ยนก็จำเป็นต้องอบรมครูตามไปด้วย เพราะการใช้หลักสูตรในโรงเรียนจะมีส่วนเกี่ยวข้องไปถึงการจัดตารางสอน การจัดชั้นเรียน วิธีสอน การใช้อุปกรณ์การสอนและการประเมินผลด้วย (ก่อ สวัสดิพิพาณิชย์, 2535 : 83) ถ้ามองในด้านของงานสถานศึกษา การบริหารงานวิชาการ ได้แก่ งานควบคุมดูแลหลักสูตร การสอน อุปกรณ์การสอน การจัดการเรียน คู่มือครู การจัดชั้นเรียน การจัดครูเข้าสอน การปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึกอบรมครู การนิเทศการศึกษา การเผยแพร่งานวิชาการ การวัดผลการศึกษา การศึกษาวิจัย การประเมินมาตรฐานสถานศึกษาเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพสถานศึกษา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2535 : 59)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า งานวิชาการเป็นงานที่มีขอบข่ายครอบคลุมหลายด้าน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้เรียนทุกด้าน ซึ่งสามารถสรุปขอบเขตของงานวิชาการได้ดังนี้ งานการจัดหลักสูตร งานการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน งานการใช้วิธีการสอน และการใช้สื่อการเรียนการสอน งานการวัดผลการเรียนการสอน และการนิเทศการสอน

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศรวมทั้งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.2541 : 1) ได้กำหนดภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1. การจัดการเรียนการสอน 2. การวิจัย 3. การให้บริการวิชาการแก่สังคม 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมการ ดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ เพราะสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในวิชาการขั้นสูง เพื่อ

ออก ไปรับผิดชอบตามภารกิจต่างๆของสังคมไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการศึกษา ตลอดจนเป็นผู้นำในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนและทบวงมหาวิทยาลัย (2539 : 1-3) ได้กำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ขึ้นเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา โดยระบุวัตถุประสงค์และนโยบายของการพัฒนาการศึกษาส่วนหนึ่งไว้ว่า มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัย/สถาบัน สร้างผลิตผลอุดมศึกษา ทั้งทางการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการที่มีคุณภาพมาตรฐาน สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในสังคมและประเทศ การบริหารงานวิชาการเป็นงานที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษาและเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร

การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษา หรือโรงเรียน เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพที่สุด เพราะเป็นหน้าที่ของสถานศึกษาทุกแห่ง คือ การให้ความรู้ทางด้านวิชาการแก่ผู้เรียน (ภิญโญ สาร, 2526: 324) การบริหารกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพที่สุด หรือการบริหารที่ให้พลเมืองมีความรู้ มีคุณธรรม สามารถประกอบสัมมาอาชีพ ดำรงตนเป็นพลเมืองดี ช่วยกันพัฒนาชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (อุทัย ธรรมเตโช, 2531: 6) การบริหารวิชาการประกอบด้วยงานหลายอย่าง สิ่งสำคัญของงานด้านวิชาการ คือ หลักสูตรเป็นตัวกำกับงานด้านวิชาการขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ดำเนินการนำไปใช้ในแต่ละสถานศึกษาจึงแตกต่างกันไป การจัดโปรแกรมการศึกษาขึ้นกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งผู้เรียนด้วย (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2533 : 133) การบริหารสถานศึกษาโดยมีการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุง การพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 16)

งานวิชาการเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย เป็นชีวิตจิตใจของสถาบันที่เดียว ส่วนงานด้านอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้สถาบันดำเนินไปด้วยความราบรื่นเท่านั้น ผู้บริหารการศึกษาทุกคนควรจะได้รับผิดชอบ เป็นผู้นำของครู/อาจารย์ในด้านวิชาการเป็นอันดับแรกเพราะหน้าที่ของโรงเรียนหรือสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง คือ การให้ความรู้แก่นักเรียน/นักศึกษาในด้านวิชาการ โดยการทำงานร่วมกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพร้อมประสานงานให้อาจารย์ทุกคนทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพในการสอน นอกจากนี้ สมิธ (Smith, 1961) ได้ศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของงานวิชาการไว้เป็นอันดับแรก งานในความรับผิดชอบของผู้บริหารแบ่งเป็น 7 ประเภท ดังนี้

งานบริหารงานวิชาการ	ร้อยละ 40
งานบริหารบุคลากร	ร้อยละ 20
งานบริหารกิจการนักเรียน	ร้อยละ 20
งานบริหารการเงิน	ร้อยละ 5

งานบริหารอาคารสถานที่	ร้อยละ 5
งานบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน	ร้อยละ 5
งานบริหารทั่วไป	ร้อยละ 5

กล่าวคือ งานวิชาการถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารการศึกษาเพราะจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา ก็คือ การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพซึ่งขึ้นอยู่กับงานวิชาการทั้งสิ้น งานวิชาการเป็นกิจกรรมการจัดการเกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ แบบเรียน งานการเรียนการสอน งานสื่อการเรียน การสอน งานวัดผลและประเมินผล งานห้องสมุด งานนิเทศการศึกษา งานวางแผนการศึกษา และ งานประชุมอบรมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุจุดหมายของการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นหน่วยงานหนึ่งในความรับผิดชอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา จึงมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะเป็นแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดและมีนโยบายในการบริหารงานและพัฒนาด้านต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2541-2545 คือ 1. ด้านบริหารและจัดการ 2. ด้านวิชาการ 3. ด้านการวิจัย 4. ด้านกิจการนิสิต 5. ด้านบริการวิชาการ 6. ด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และ 7. ด้านบุคลากร (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 2542 : 8-12) การจัดการด้านการเรียนการสอนของคณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) ดำเนินไปตามขั้นตอน และเป็นไปตาม แผนการศึกษาจนครบตามที่หลักสูตรกำหนด ทั้งนี้ก็โดยมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มี คุณสมบัติในระดับสากล

งานด้านวิชาการในรายวิชาต่างๆ นับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่งของการจัดการเรียนการสอนซึ่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ(อาจารย์)และผู้รับบริการ(นักศึกษา) นอกจากนี้ยังมีการให้บริการรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่มาติดต่อ หรือขอปรึกษา ข้อมูล งานวิชาการในรายวิชาต่างๆ มีความรู้ ความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมาย รายวิชานั้น ดังนั้น การให้บริการด้านเนื้อหาทางวิชาการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้สอน และ/หรือ ผู้รับผิดชอบ ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่างๆ มากน้อย เพียงใด อาทิเช่น เรื่องเนื้อหาทางวิชาการ, ข้อมูลทางภาคปฏิบัติ, ความสะดวกการมาติดต่อ-ขอ คำปรึกษา, การมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้ความเข้าใจ หรือการให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องของ อาจารย์ เป็นต้น เพราะว่าความพึงพอใจที่นิสิตได้รับเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกยินดี หรือ ชัดแย้ง ความปลาบปลื้มหรือหดหู่ เบื่อหน่าย หรือการแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของอาจารย์

ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่นิสิต/นักศึกษา แต่ประเด็นดังกล่าว สร้างข้อ สงสัยและต้องการคำตอบว่าผู้รับบริการ (นิสิต) ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดหรือ อยู่ในระดับใด จึงเป็นสาเหตุหรือเหตุ ของปัญหาที่ต้องการศึกษาหาผลหรือคำตอบ

ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในการทำงาน การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานด้านวิชาการของแต่ละรายวิชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการเรียนการสอนที่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ(ผู้เรียน) อย่างเต็มประสิทธิภาพ.

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ (Objectives)

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ

3. คำถามการวิจัย (Research question)

1. ผู้รับบริการเกิดพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนทางวิชาการ
2. ผู้รับบริการสนใจอยากเรียนรู้เพิ่มเติมทางวิชาการด้วยรูปแบบการเรียนการสอนที่แตกต่างจากเดิม

4.ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านสถานที่ที่ศึกษา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. ขอบเขตด้านหน่วยประชากรที่จะศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) ปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี (ชั้นปีที่ 1) ภาคปกติ ลงทะเบียนเรียนในเทอม 2 ปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) ปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ ลงทะเบียนเรียนในเทอม 2 ปีการศึกษา 2554 วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 80 คน
4. การวิจัยมีปัจจัยที่เอื้อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้กับเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมี

ความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆสภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล

ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

6. ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (output)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเรียนรู้ทางวิชาการที่ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในงานธุรกิจ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (outcomes)

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานวิชาการของรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในงานธุรกิจ
2. ทำให้ทราบผลลัพธ์ของงาน การใช้บริการด้านเนื้อหาวิชาการของผู้สอน ซึ่งเป็นค่าการชี้แนะแนวทาง การปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้านเนื้อหาวิชาการและสื่อการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มพูนปัญญาทางการศึกษาต่อไป

8. แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการชี้แนะชี้ นำ งานบริการด้านวิชาการของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่รับผิดชอบจำนวนมาก กล่าวคือ บุคคลเหล่านั้นสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพในกระบวนการทำงานด้านวิชาการและบริการสู่ผู้รับบริการอย่างดียิ่งขึ้น
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ รูปแบบการเรียนการสอน การหาวิธีทางหรือหลักการ ให้บริการด้านเนื้อหาวิชาการกับผู้รับบริการ ให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ชวนคิดติดตามการเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งผู้รับบริการสามารถพัฒนา คุณภาพ ศักยภาพ และประสิทธิภาพ การศึกษาของตนเพื่อเป็นหนึ่งกำลังในการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต
3. ผลลัพธ์ของการวิจัยจะสะท้อนกลับมาถึงระดับคุณภาพการบริการงานวิชาการ ทำให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลข้อมูลการวิจัยมาเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการเรียนการสอนแก่นิสิต นักศึกษา

9. สรุป

จากการวิจัย ดังกล่าวมาข้างต้น โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถของผู้เรียน