

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการค้นคว้า เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ โครงการ eDLTV ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดหลักในการประเมินผล
3. แนวคิดหลักการให้บริการ
4. โครงการเครือข่ายเผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาสื่อ eDLTV ในการเรียนการสอน

ในระยะที่ 2

5. บริบทคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ดิม ปรัชญพฤตย์ และไกรยุทธ ชีรตยาภินันท์ (2537 : 130) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการที่จะให้ได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความรวดเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น คำว่าประสิทธิภาพจะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล ประสิทธิผล หมายถึงระดับความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2538 : 2) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ในเอกสารประกอบการเสนอรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. ว่าเป็นการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คู่มีค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพ และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อการขยายตัวต่อไป และเอาไว้เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 (2546 : 602) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงานในการทำงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 71) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คืออัตราการผลิต ประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ว่ามีความเหมาะสมในตำแหน่งระดับใด นอกจากนั้นก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น จะต้องมี การเพิ่มประสิทธิภาพในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

ไรอัน และสมิท (Ryan & Smith, 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพ ในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการ ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจ ในการบริการให้กับประชาชนพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ไซมอน (Simon, 1960 : 180-181) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ulyปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยกัน ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ สามารถสรุปได้ คือ เป็น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต ที่ได้รับและมีการวางแผนในการดำเนินการอย่าง เป็นระบบ และใช้วัสดุตั้งต้นให้คุ้มค่ากับการลงทุนไป แล้วสามารถทำให้การดำเนินงานของหน่วยงาน ดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องและคุ้มค่า สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ

แนวคิดหลักในการประเมินผล

ความหมายของการประเมินผล ได้มีผู้ให้ความหมายการประเมินผลไว้หลายท่าน ดังนี้
 อรุณ รักธรรม (2531 : 311) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลเป็นการตรวจสอบดูว่าที่ได้
 ดำเนินการนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในการปฏิบัติอย่างไร ซึ่งการประเมินประกอบด้วย

1. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้
2. การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
3. การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติ หรือแก้ไขแผนเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว เพื่อทราบว่ายอมรับสนองความต้องการ

หรือแก้ไขปัญหามีอยู่อย่างไร

5. ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ตั้งไว้ อาจจะใช้เป็นเหตุผลของการวางโครงการ
 ครั้งต่อไป หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

จินดาลักษณ์ วิฒนสินธุ์ (2535 : 682) ให้ความหมายว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการ
 พิจารณาอย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผลถึงความเกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ
 ผลกระทบของกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประเมินผลนี้เป็นกระบวนการ
 ในองค์กรที่จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และช่วยฝ่ายบริหารในการวางแผน
 ดำเนินงาน การกำหนดรายละเอียดและการตัดสินใจในอนาคตอีกด้วย

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543 : 277-280) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินผล คือ
 การชี้วัดความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือหมายถึงกระบวนการ
 ในการตรวจสอบดูถึงสมรรถภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละช่วงเวลาว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย
 ของแผนกลยุทธ์ในระดับต่าง ๆ ได้หรือไม่การตรวจสอบดังกล่าว หากมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
 ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และลดช่องว่างเป้าหมายกับข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ
 ประสิทธิภาพการบริหารแผนกลยุทธ์ จึงย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการติดตามประเมินผล
 ดังกล่าวด้วย

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2545 : 12) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 หมายถึง การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้น
 โดยอาจอาศัยความยอมรับกันระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้ สำหรับ
 ตำแหน่งหน้าที่นั้น โดยอาจจะอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐาน
 กับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน
 และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้
 รางวัลหรือลงโทษ ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต

จากความหมายของการประเมินผลที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประเมินผล เป็นกระบวนการในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของบุคลากร ให้สามารถดำเนินได้ตาม แผนงาน หรือเป้าหมายที่กำหนด และเป็นการศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงานของบุคคลและ หาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานของบุคคลให้ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด

1. หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัมภูกร (2545 : 15) ได้กล่าวถึงหลักการประเมินผล การปฏิบัติงาน หลักการสำคัญ ๆ ซึ่งเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การ ประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าการปฏิบัติงานมิใช่ การประเมินค่าของบุคคล (Weight the Work Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึง การประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของบุคคล
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการของการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา มิได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการ ประสานงานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการ และควบคุมในหน่วยงาน ของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง เชื่อมั่นได้ ในการประเมินผลและความเที่ยงตรงของการประเมิน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมินที่สำคัญ ได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน มาตรฐานการปฏิบัติงานว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมิน และหารือผล การปฏิบัติงานภายหลังเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องในการ ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อโปรดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความรู้สึก ซักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีการดำเนินการเป็นกระบวนการ ซึ่งประโยชน์ ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรมากขึ้นเพียงใดนั้น

2. วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นงลักษณ์ เพิ่มชาติ (2548 : 1) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่า การที่องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรได้รับรางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ

ในขั้นสูงขึ้นไป ต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (Validity) จึงจะทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะช่วยผลิตสินค้าและบริการ ได้ตามความต้องการของหน่วยงานขององค์กรหรือไม่ ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ ในอดีตเชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน ดังนั้น จึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่อง คุณลักษณะ (Traits) ความบกพร่องทางกาย (Deficiency) และความสามารถ (Ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดี หรือไม่พิการน่าจะทำงานได้ดีกว่า คนที่มีคุณสมบัติตรงข้าม

ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ในอนาคตยังมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายของงาน ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมาย

3. ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร ดังนี้คือ (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2548 : 2)

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใด ในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับคืออยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

อย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมา หน่วยงานต่าง ๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญ จำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมาในภายหลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ เช่น การต่อต้านจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมินการไม่ยอมรับของพนักงานผู้รับการประเมิน การไม่สามารถสรุปผลการประเมินได้หลังจากที่ทำการประเมินแล้ว เป็นต้น

4. ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์มากกว่าเพื่อจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน เพราะผลที่ได้จากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีคุณค่าต่อการพัฒนางาน และมีคุณค่าต่อการบริหารงาน ดังนี้ (ศิริพงษ์ เสาภายน. 2547 : 2)

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
2. สร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่มีผลงาน ได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน
3. รักษาความเป็นธรรมภายใน ทั้งในด้านการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และการบริหารงานบุคคล กล่าวคือสามารถพิจารณาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าให้ความสำคัญกับผลงานหรือให้ความสำคัญกับพฤติกรรม
4. ใช้เป็นเครื่องมือสอนงานและพัฒนาพนักงาน กล่าวคือการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาพนักงาน
5. ใช้เป็นเครื่องมือให้พนักงานยึดถือระเบียบ ข้อบังคับร่วมกันอย่างเท่าเทียม
6. ให้พนักงานได้ทราบถึงความรู้ความสามารถของตนเองในสายตาของผู้บังคับบัญชา และ/หรือเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง
7. เป็นการทดสอบความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา หากไม่ยุติธรรมแล้ว คนที่มีความสามารถก็จะหนีจากผู้บังคับบัญชา ในที่สุดผู้บังคับบัญชาต้องทำงานนั้นด้วยตนเองและทำงานหนักมากขึ้น

8. ช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาในการกำหนดความต้องการ ฝึกอบรม ความรอบรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) ของพนักงาน และลักษณะ การว่าจ้าง เป็นต้น

9. ใช้เป็นข้อมูลในการป้องกันปัญหาทางการบริหาร กล่าวคือ ฝ่ายบริหารงานบุคคลสามารถวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานว่ายุติธรรมหรือไม่

แนวคิดหลักการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

สมิต สัจจกร (2542 : 13-14) ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ตรีเพชร อ้าเมือง (2554 : 4-5) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสอ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพชัดเจน

อนเนก สุวรรณบัณเฑาะ (2554 : 18) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริ การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้คือ การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติของผู้ที่ให้บริการจัดทำขึ้น และส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการและขั้นตอนที่เหมาะสม สามารถทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สูงสุด

2. หลักการให้บริการ

กุลชน หนาพงศธร (2536 : 303-304) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการว่า ควรประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เพราะมีฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่เป็นการปฏิบัติในลักษณะการทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ใคร หรือบุคคลกลุ่มใดบุคคลหนึ่งนั้น ในลักษณะที่แตกต่างกันกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก รวมทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

สมิต รัชฎกร (2542 : 6) กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาระบบอย่างสมบูรณ์แบบ

จากแนวคิดการให้บริการวิชาการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ผู้ศึกษาได้นำมา รวบรวม และสามารถสรุปได้ คือ หลักในการให้บริการ คือ การดำเนินการที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ซึ่งการให้บริการจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับบริการ และผู้ให้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service quality) มีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึง ความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ ลูกค้าเข้าใจง่าย
 3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและ ความรู้ความสามารถ ในงานที่รับผิดชอบ
 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง มีพิจารณาฉวยรอบคอบ
 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีให้กับลูกค้า
 6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและ ปัญหา
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขา สามารถคาดคะเนถึงภาพบริการดังกล่าว
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้อง พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 4-5) กล่าวว่า การมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม มีหลักการดังนี้
1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้า หรือผู้รับผลงาน เป็นเป้าหมาย หรือเหตุ ผลที่ต้องมี หน่วยงานของเรา ระดับของคุณภาพ อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการผู้รับผลงาน

2. จุดสถานพินร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสาน ความพยายามของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหา ส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพ คือการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มี ความรัดกุม ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกันคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน ได้ดีที่สุด

5. สานด้วยวิธีสังคี (Problem solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือวิธีสังคีมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์ สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. คีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็น โค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็น การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าหน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้การให้บริการให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่ายได้ เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และควรมี การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการยกระดับคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการที่นักวิชาการที่กล่าวไว้ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้เข้ารับบริการเป็นสิ่งสำคัญ และควรมีการวางแผนการดำเนินงานให้บริการอย่างถูกต้องและรัดกุม ทั้งด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการ

โครงการเครือข่ายเผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาสื่อ eDLTV ในการเรียนการสอน ในระยะที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เครือข่าย เผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน บนระบบ e-Learning (eDLSquare) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หรือ สวทช. โดยศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ เนคเทค (NECTEC) ระยะที่ 1 ในวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2552 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางในการเผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาการใช้งานระบบ eDLTV ในการเรียนการสอนให้กับ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ ส่งเสริมให้โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ ระบบ eDLTV ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ นักเรียนในระดับมัธยมศึกษา เพื่อให้มีการวิจัยและพัฒนาต่อยอดปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน โดยการใช้ประโยชน์จากระบบ e-Learning (eDL-square) ส่งเสริมการใช้ระบบ eDLTV ในการ รวบรวม เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ เพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่โรงเรียนในโครงการ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนในชนบท (ทสรช.) ตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพ-รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลักในการศึกษา วิจัย จัดทำกรอบแนวคิด ทิศทางการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงาน ต่อมหาวิทยาลัย สำนักงานเลขาธิการโครงการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน ในระยะที่ 1 ได้ดำเนินการ ภายใต้กิจกรรม 3 ด้าน คือ การส่งเสริม ประยุกต์ใช้ eDLTV เพื่อการเรียนการสอน การพัฒนาเนื้อหาบนระบบ eDL-Square และการเผยแพร่ สื่อ eDLTV แบบ external hard disk ขนาด 1 TB จำนวน 664 เครื่อง/ก้อน ไปยังหน่วยงาน โรงเรียน และบุคคลทั่วไป ภายใต้การเป็นสมาชิกเครือข่ายของโครงการ RMU-eDL จำนวน 12 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดมหาสารคาม กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด นุรีรัมย์ สกลนคร หนองคาย อ่างนาจเจริญ เพชรบุรี พะเยา เชียงราย และภูเก็ต

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หรือ สวทช. ได้พัฒนาสื่อเพิ่มและ ได้บรรจุไว้ในฮาร์ดดิสก์ขนาด 2 เทราไบต์ หลังจากนั้นได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 22-23 กรกฎาคม 2555 การดำเนินงานระยะที่ 2 เป็นการเผยแพร่สื่อให้กับ หน่วยงานสถานศึกษา โรงเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ในขณะที่เดียวกันจะมีการดำเนินงานโดย การขยายผลไปยังนักศึกษาคณะครุศาสตร์ที่กำลังออกฝึกประสบการณ์สอน นอกจากนี้ได้กำหนด ให้สมาชิกเครือข่ายขยายผล ดำเนินการจัดกิจกรรมค่ายอาสา “เยาวชนทั่วถิ่นไทย เรียนรู้ได้ ใต้ร่ม พระบารมี” (เทิดพระเกียรติ 60 พระชันษา มหาจักรีสิรินธร) โดยให้ไปดำเนินการยังโรงเรียนต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดยมหาวิทยาลัย ได้รับการสนับสนุนจากสื่ออีดีแอลทีวี เพื่อจัดกิจกรรมค่ายอาสา

ร่วมกับโรงเรียนในเครือข่าย จำนวน 111 เครื่อง เพื่อให้นักศึกษาได้นำไปใช้เป็นสื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอน และบริการวิชาการให้กับครู บุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการ โครงการฯ จำนวน 68 เครื่อง
2. มหาวิทยาลัยสมทบเพิ่ม จำนวน 3 เครื่อง
3. สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 เครื่อง

เพื่อให้มหาวิทยาลัย ดำเนินการ จัดกิจกรรมค่ายอาสา “เยาวชนทั่วถิ่นไทย เรียนรู้ได้ ได้ร่วมพระบารมี” (เทิดพระเกียรติ 60 พระชันษา มหาจักรีสิรินธร) ร่วมกับโรงเรียนเครือข่าย ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ จากการมอบสื่ออีดีแอลทีวี ให้แก่โรงเรียนเครือข่าย ร่วมจัดทำแผนการจัดกิจกรรมค่ายอาสาของโรงเรียนเครือข่าย และการจัดกิจกรรมเรื่องเล่าได้ร่วมพระบารมี เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน นำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ในการกิจกรรมออกค่ายให้บริการวิชาการดังกล่าวได้มีการจัดกิจกรรมอบรม 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมการประยุกต์ใช้สื่อ eDLTV เพื่อการเรียนการสอน การใช้คอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อการเรียนรู้ การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอน และการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (รายงานผลการดำเนินงานเครือข่ายเผยแพร่ ถ่ายทอด และพัฒนาสื่อการเรียนการสอนบนระบบ e-Learning : 1) หนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกสมาชิกเครือข่ายภายใต้โครงการ eDLTV ในจังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม และร้อยเอ็ด

บริบทคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคณะที่จัดตั้งขึ้น โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2551 ด้วยเหตุผลและความจำเป็นเพื่อ เป็นหน่วยงาน มุ่งผลิตบัณฑิตด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการค้นคว้าและวิจัยวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนภาครัฐและเอกชน ในท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาบุคลากร และระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหาร งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อมหาวิทยาลัยมีหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ชุมชน

จากความจำดังกล่าวเป็นสาเหตุในการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กำหนดภารกิจหลัก ในการเป็นหน่วยงานผลิตบัณฑิตด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการวิชาการ การวิจัย เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนในท้องถิ่น ในการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารและการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่

รองรับความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก ในการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัย การบริการวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป โดยคณะได้มีแผนและภารกิจ การดำเนินการดังนี้ (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2552 : 10-15)

ปณิธาน ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปณิธาน “พัฒนานคน ส่งเสริมการวิจัย รับใช้สังคมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ปรัชญา “พัฒนางานด้านไอที อย่างมีคุณค่า เพื่อส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น”

วิสัยทัศน์ “พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่การผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คุณธรรม เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการ สร้างงานวิจัยอย่างมีคุณค่า พัฒนาชุมชนและท้องถิ่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ”

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. พัฒนางานวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและท้องถิ่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ด้านศิลปวัฒนธรรม

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. ประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผลิตบัณฑิตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ คุณธรรม ตามมาตรฐานวิชาชีพ

2. เพื่อพัฒนางานวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน

3. เพื่อบริการวิชาการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและท้องถิ่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ

4. เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ด้านศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. เพื่อประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านบุคลากร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 34 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ ทำหน้าที่การสอน จำนวน 29 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงาน จำนวน 5 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรสายวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	ผศ.ดร.วโรปภา อารีราษฎร์	คณบดี
2	ผศ.ดร. รัช อารีราษฎร์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
3	อาจารย์วีระพน ภาณุรักษ์	รองคณบดีฝ่ายส่งเสริมกิจการ
4	อาจารย์อภิภา รุณวาทย์	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา/ ประธานสาขาเทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน
5	อาจารย์บัณฑิต สุวรรณโท	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา/ ประธานสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
6	อาจารย์รัชชัย สหพงษ์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ
7	อาจารย์กนกกลดา ท้าวไทยชนะ	ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์
8	อาจารย์อภิชาติ เหล็กดี	ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
9	อาจารย์รัฐภูมิ เจริญแท้	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
10	อาจารย์มณีรัตน์ ผลประเสริฐ	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
11	อาจารย์เชนตติ พิมพ์สวรรค์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
12	อาจารย์เดือนเพ็ญ ภาณุรักษ์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
13	อาจารย์วรรณพร สารภักดิ์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
14	อาจารย์วงษ์ปัญญา นวนแก้ว	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
15	อาจารย์ชนะชัย อวนวัง	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์
16	อาจารย์อำนาจ แสงกุลละ	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์
17	อาจารย์ณัฐพงษ์ พระดับรักษา	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน
18	อาจารย์พจน์ศิริรินทร์ ลิมปินันท์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน
19	อาจารย์ปิยศักดิ์ ธีอาสนา	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน
20	อาจารย์นฤมล อินทริรักษ์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดียและแอนิเมชัน
21	อาจารย์นราธิป ทองปาน	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
22	อาจารย์วินัย โกหล่า	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
23	อาจารย์กীরดี ทองเนตร	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
24	อาจารย์ณัฐพงษ์ พลสยาม	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
25	อาจารย์ชัชวาล ศรีมนตรี	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
26	อาจารย์ธเนศ ยืนสุข	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
27	อาจารย์อุมาภรณ์ เหล็กคี	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
28	อาจารย์วรัญญา สังขทรัพย์	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
29	อาจารย์ทรงพล นามคุณ	อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ที่มา : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555 : 10)

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายธนฤต วิชัยวงษ์	หัวหน้าสำนักงานคณบดี
2	นางสาวทิพยาพร ทักยี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3	นางสาวศรีวิไล นีราราช	เจ้าหน้าที่ธุรการ (ระดับบัณฑิตศึกษา)
4	นางสาวสุภาพร หาชัยภูมิ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
5	นายพลวัฒน์ อัฐนาค	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ที่มา : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (2555 : 11)

ด้านการจัดการเรียนการสอน ปีการศึกษา 2555 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เปิดหลักสูตร และมีนักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 451 คน ดังนี้

1. ระดับปริญญาตรี หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต จำนวน 288 คน คือ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์การสื่อสาร

2. ระดับปริญญาโท หลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา จำนวน 126 คน

3. ระดับปริญญาเอก หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา จำนวน 37 คน

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่ผ่านมากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ภายใต้โครงการวิจัยของสำนักศิลปวัฒนธรรม โดยการพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย “มวยไทย” และส่งเสริมให้นักุลากรเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยและชุมชน

การวิจัย การดำเนินงานวิจัย คณะได้ส่งเสริมให้นักวิชาการพัฒนางานวิจัย โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้มีการวิจัย พัฒนาการเรียนการสอน และส่งเสริมการบริการวิชาการสู่การวิจัยตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

การบริการวิชาการ จากการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีพื้นฐาน มาจากการผลิตครู และบุคลากรทางการศึกษามาก่อน ดังนั้นจึงมีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาออกไปเป็นผู้บริหารและครูสอนของโรงเรียนในท้องถิ่นจำนวนมาก นอกเหนือจากการผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยฯ ยังดำเนิน การพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาให้แก่โรงเรียนในท้องถิ่นควบคู่กันไปด้วย โดยมหาวิทยาลัยฯ ถือว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา เป็นการพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาที่สำคัญยิ่ง การให้บริการวิชาการเป็นภารกิจที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น จากการสำรวจข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้น บุคลากรในชุมชนและท้องถิ่น ยังมีความต้องการและมุ่งหวังให้มหาวิทยาลัย ให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น โดยการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการบริหารงานและการเรียนการสอน ให้แก่บุคลากรในท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น ให้เข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาดำเนิน ไปอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ e-Learning ตลอดจนการพัฒนาเนื้อหา (content) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะของชุมชนและท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการเรียนการสอน ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศมาใช้งานต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546 : 95) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงานบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

เบญจนาฏ ดวงจินใจ และคณะ (2547 : 50) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินกิจกรรมการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2545 - 2547 พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในช่วงปีงบประมาณ 2545-2547 มีประสิทธิภาพสูงโดยพิจารณาจากความสอดคล้องของจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของกิจกรรม สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. ประสิทธิภาพของการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ โดยพิจารณาจากสัมฤทธิ์ผลของผู้เข้าร่วมกิจกรรม การตอบสนอง ความต้องการ และความพึงพอใจในการรับบริการ วิชาการ พบว่าการจัดกิจกรรมบริการวิชาการมีความเหมาะสมมากที่สุดในด้านวิทยากร และผู้ดำเนินการสำหรับในด้านอื่นๆ

3. แนวทางในการพัฒนางานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพนั้น มหาวิทยาลัยจะต้องปรับบทบาทในด้านการบริการวิชาการที่บูรณาการระบบการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาให้เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิต นอกจากนั้นยังต้องเน้นการประยุกต์ศาสตร์สากลกับศาสตร์ท้องถิ่นให้สามารถปฏิบัติจริงในชุมชนได้ โดยอาศัยเทคนิคการประสานความร่วมมือที่เน้นการพัฒนาท้องถิ่นแบบครบวงจรทั้ง 4 ด้าน คือ การศึกษา การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

อภิวัฒน์ บุญสาทร (2548 : 133) ได้ทำวิจัยเรื่อง การยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน และความคาดหวังในคุณภาพชีวิต ศึกษากรณี : ผู้อยู่อาศัยในโครงการเอื้ออาทรบางโหลง ประชา นิเวศน์ และห้วยหมาก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุโดยเฉลี่ย 35.8 ปี มีคู่สมรสแล้ว ร้อยละ 61.0 เป็น โสด ร้อยละ 29.4 ส่วนที่เหลือเป็นหม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.6 มีบุตร โดยเฉลี่ย 1.4 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.6 และมีสถานภาพการทำงานเป็นลูกจ้างภาคเอกชนหรือโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 59.4 โดยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยเดือนละ 13,200 บาท มีผู้อยู่อาศัยในแต่ละครัวเรือนเฉลี่ย 2.8 คน และเข้าอยู่อาศัยประจำในโครงการมาแล้ว โดยเฉลี่ย 6.5 เดือน ในด้านการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนในระดับพอใช้ถึงดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน และการยอมรับคุณภาพการให้บริการชุมชนมีความสัมพันธ์ (Correlation) กับประเภทห้องชุดและจำนวนผู้อยู่อาศัยในครัวเรือน ส่วนความคาดหวังในคุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในด้านการให้บริการทั่วไปมากกว่าด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา คือ ด้านครอบครัวและเพื่อนบ้าน ด้านเศรษฐกิจ

ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 23.2 20.0 15.2 และ 12.2 ตามลำดับ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabulation) พบว่า การจัดลำดับความสำคัญด้านบริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับเพศ และการจัดลำดับความสำคัญด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและประเภทห้องชุด

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2548 : 30) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่าง ระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้านซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริการจริงที่ได้รับแล้ว พบว่า บริการจริงที่ได้รับนั้นต่ำทุกด้าน แต่สูงกว่าระดับบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับบริการจริงที่ได้รับในด้านการบริการมีช่วงแคบน้อยที่สุด และรองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากร และการเข้าถึงสารสนเทศ สถานที่และสิ่งแวดล้อม

พศมน เจตนักรองสุข (2549 : 155) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาแห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา แห่งที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านผู้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาค และความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนรถยนต์และภาษีรถยนต์ มุมมองด้านกระบวนการ มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนและภาษีรถยนต์ มุมมองด้านบุคลากร บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 88) ผลการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้ลึกที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

อยู่ระดับมากตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวัง และ บริการที่ได้รับจริง พบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังในทุกด้าน และ มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

นายิกา เดิคนพท (2549 : 70 -74) จากการสำรวจในปี 2002 พบว่า มิติของคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการประกอบด้วย 4 มิติ ดังต่อไปนี้ ความรู้สึกที่มีต่อการบริการ (Affect of service) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนองความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจคน และความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับการบริการห้องสมุด ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา การควบคุมตนเอง (Personal Control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเข้าไปสู่จักรวาลสารสนเทศทั่วไป และสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านทางเว็บไซต์ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียบพร้อมในเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551 : 25) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์มีความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย (2552 : 69) ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พบว่า กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง และเกี่ยวกับ “ผลการดำเนินงาน” อยู่ที่ระดับสูงมากทุกด้าน ผลการวิจัยระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” และ “ผลการดำเนินงาน” พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางบวก แต่พบว่า ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพมีความไม่สอดคล้องกับเชิงปริมาณหลายประการ เช่น ผลการวิจัยแบบสอบถามที่ระบุการจัดการด้าน “นโยบายการวางแผน” อยู่ระดับดีมาก แต่จากการศึกษาเชิงลึก พบว่าในทางปฏิบัตินโยบายที่เป็นรูปธรรมของผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมเกี่ยวกับภารกิจหลักยังไม่ชัดเจนการนำไปปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายจึงวัดผลไม่ได้ หรือที่

พบว่า “โครงสร้างสำนักงานยุติธรรมจังหวัด”มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง แต่ข้อมูลเชิงลึกกลับพบ โครงสร้างดังกล่าวทำให้งานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร สรุปได้ว่า ปัญหาที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเผชิญ คือ การขาดหน่วยงานเจ้าภาพหลักทำให้ไม่อาจดำเนินการบูรณาการทั้งด้านการวางแผนและด้านการบริหารงานด้านอื่นได้ เหล่านี้แสดงว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นองค์กรที่ขาดเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการจัดการองค์กรตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถกำหนดเป้าหมาย กำกับการดำเนินงานสู่เป้าหมาย และประเมินผลงานเพื่อนำมาปรับปรุงเป้าหมายหรือการดำเนินงานได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553 : 36 - 37) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง เนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ยึดถือปฏิบัติตามกฎกติกา ระเบียบข้อบังคับด้านวิชาการ 2) ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับจากการแต่งกายสุภาพเหมาะสม การให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ การบริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ทุกคนมีความรู้ความชำนาญตรงกับภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย 3) ประสิทธิภาพการบริการวิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูงทุกข้อ 4) ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พิสิษฐ์ มีเอี่ยม (2554 : 50) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการเกษตรกรของศูนย์วิจัยข้าวเชียงใหม่ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้บริการของศูนย์ข้าวเชียงใหม่ โดยมีระดับความคิดเห็นแยกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง เช่น ด้านการผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าว ด้านข้อมูลวิชาการด้านข้าว ด้านปัจจัยการผลิต และด้านความตั้งใจและเต็มใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับพื้นที่ และด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าการเกษตร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความต้องการของผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์วิจัยข้าวเชียงใหม่ พบว่า เกษตรกรมีความต้องการเมล็ดพันธุ์ที่ดีที่สามารถต้านทานโรคและแมลงได้

อนุสรณ์ พันธุ์ทิมดวง (2554 : 80) ได้ศึกษาการประสิทธิภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ของกองสนับสนุนโรงงานอุปกรณ์ ฝ่ายช่างคอนกรีต บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการลูกค้า ด้านการประสานงานอย่างมีระบบ และด้านการบริหารจัดการ ที่มีการวางระบบอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้การทำงานลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนักวิชาการที่ได้ศึกษาไว้ สามารถสรุปได้ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องศึกษาความต้องการในรูปแบบการให้บริการจากผู้เข้ารับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการทั้งด้านวิชาการ และการบริการทั่วไป สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และหน่วยงานที่ให้บริการต้องมีองค์ประกอบในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านผู้เข้ารับบริการ ด้านกระบวนการ และด้านการเงิน ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานในการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY