

**แนวทางการพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557
Tentative on Development of the Academic Service
of Rajamangala University of Technology Tawan-ok 2014**

**ชงโค แซ่ตั้ง วีระพล แจ่มสวัสดิ์ วิลาวลัย ฤทธิเรืองโรจน์ และ ปุณณชา สุริยะสาร
Chongko Saetung Virapol Jamsawat Vilawan Ritruangrot and Punnacha Suriyasan**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Institute of Research and Development, Rajamangala University of Technology Tawan-ok
Email : chongko_s@hotmail.com Tel. 038-358142

บทคัดย่อ

ผลการวิจัยจาก ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,496 คนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 52.41% (784 คน) และเป็นเพศหญิง 47.59 % (712 คน) โดยมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปี มากที่สุด มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 67.65 % อาชีพหรือสถานะ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพส่วนตัว รองลงมาเป็นอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานของรัฐ รัฐบาล และพนักงานบริษัทเอกชน น้อยที่สุดเรียงตามลำดับ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อสถานที่จัดงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเหมาะสมของระยะเวลาจัดงาน การต้อนรับและให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ รูปแบบการจัดงาน เนื้อหาและรายละเอียดของงาน ประโยชน์จากเอกสารเผยแพร่ที่ได้รับ ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ มีผู้รู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยทราบข้อมูลของมหาวิทยาลัยจากสื่อแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์มากที่สุด 64.44 % รองลงมาก็คือสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อวิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อโทรทัศน์เรียงตามลำดับ ส่วนความสนใจที่จะใช้บริการจากมหาวิทยาลัยทางด้านงานวิจัยมีมากที่สุด คือ 55.08 % รองลงมาก็คือ ด้านการศึกษาต่อ ด้านบริการวิชาการ และด้านคลินิกเทคโนโลยีเรียงตามลำดับ ความสนใจศึกษาต่อในคณะต่างๆ พบว่าคณะในมหาวิทยาลัยที่มีผู้สนใจศึกษาต่อมากที่สุด คือ เกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติมากที่สุด 30.48 % รองลงมาก็คือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 27.27 % คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 23.26 % คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ 22.46 % คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์ เท่ากัน 21.66 % คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร 21.39 % สถาบันเทคโนโลยีการบิน 20.59 % คณะศิลปศาสตร์ 20.05 % และคณะที่ได้รับความสนใจน้อยที่สุดคือ คณะเทคโนโลยีสังคม 16.58 % เรียงตามลำดับ

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา การพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการ งานบริการวิชาการปี 2557

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Abstract

Tentative on development of the academic service of Rajamangala University of Technology Tawan-ok 2014 was aimed to examine the satisfaction and need of academic service, held on 1–9, December 2013 at Rajamangala University of Technology, Bangpra Campus, Chonburi. The study also retrieved some information and suggestion to improve the next academic service. The data was collected from 1,496 attendants through a set questionnaires. The results revealed that 52.41% (784) of attendants were male and female 47.59% (712), most of them were 21-30 years old while their academic levels were Bachelor degree 67.65%. Mostly were private company officers and lower percentages were students, government officers, and governance officials, respectively. The satisfaction in academic service fair area (situation) was medium. Appropriate

length time, service and informative, exhibition format, detail and content of the exhibition, benefit from public documents, and total benefit from exhibition were as in low level. The research, found that attendants had known Rajamangala University of Technology Tawan-ok (RMUTTO) from public information was the highest level 64.44% and internet media and lower from document which radio, news paper, and television was the same level respectively. For interesting in using facilities providing from RMUTTO, 55.08% of them were interested in using research service, later was education service, training service, and the last one was technology clinics service. Faculties which they were interested to study from high to low percentage were Faculty of Agriculture and Natural Resources 30.48% followed by, Faculty of Humanities and Social Science 27.27%, Faculty of Science and Technology 23.26%, Faculty of Administration and Information Technology 22.46%, Faculty of Engineering and Architecture and Faculty of Veterinary Medicine were equal as 21.66%, Faculty of Agricultural Industrial Technology 21.39%, Institute of Aviation 20.59%, Faculty of Art 20.05%, and the last was Faculty of Social Technology 16.58%, respectively.

Keyword : Tentative on development, Development of the academic service ,

Academic service fair 2014, Rajamangala University of Technology Tawan-ok.

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ได้จัดงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการส่งเสริมการจัดการศึกษา เผยแพร่ความรู้นวัตกรรมใหม่ๆ งานวิจัยและเทคโนโลยีที่เหมาะสม สู่ประชาชนในเขตภาคตะวันออก ซึ่งแต่ละปี มีผู้สนใจร่วมงานจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการจัดงานบริการวิชาการเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานบริการวิชาการในปีต่อไป ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน และตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย (วีระพล, 2553) ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557 ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาในการจัดงานบริการวิชาการให้ดียิ่งขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดงานบริการวิชาการ ให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความรู้ให้ชุมชน เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ชีวิตส่วนตัว การรักษาสังแวดล้อม และรักษ์โลกหรือในด้านอื่นๆที่จะมีคุณค่าและประโยชน์ต่อตนเองและมวลมนุษยชาติต่อไป (วีระพล, 2555)

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ของกลุ่มเป้าหมาย

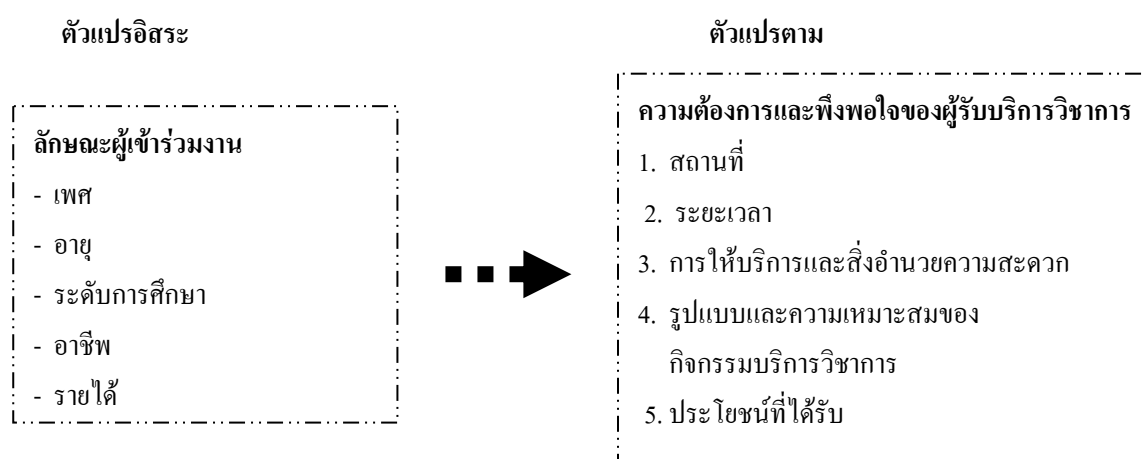
1.2 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนางาน บริการวิชาการ (Tentative on development) ของผู้รับบริการ
2. ขอบเขตประชากรเพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้รับบริการ
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการและพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557 และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1.3 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)

การวิจัยที่มุ่งศึกษาความต้องการและพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557 ใน 5 ด้าน คือ

1. สถานที่
2. ระยะเวลา
3. การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. รูปแบบและความเหมาะสมของกิจกรรมบริการวิชาการ
5. ประโยชน์ที่ได้รับ



2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ารับบริการวิชาการในงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 โดยทำการเก็บตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการวิชาการในครั้งนี้อย่างน้อย 1,496 คน (Yamane, 1973)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวางแผนการทดลอง การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Descriptive research) การเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ใน 5 ด้าน คือ

1. สถานที่จัดงาน
2. ระยะเวลา
3. การอำนวยความสะดวก
4. รูปแบบและความเหมาะสมกิจกรรมบริการวิชาการด้านต่างๆ
5. ประโยชน์ที่ได้รับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าชมงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 โดยวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีคำถามในการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ร่วมงานต่อการจัดงานสัปดาห์วิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน (Best and Kahn, 1993) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการในครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะ ทำการรวบรวมประมวลผล ข้อเสนอแนะทั้งหมดที่รวบรวมได้แล้วทำการวิเคราะห์ เพื่อจัดลำดับ หมวดหมู่และจัดเป็นข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาจัดงานบริการวิชาการในครั้งต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามด้วยการให้กลุ่มประชากรที่รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ในการตอบมากำหนดรหัสข้อมูลและบันทึกรหัสข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับวินโดวส์ ดังนี้

1. ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย
- 1.0 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 โดยนำเสนอเป็นประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557
3. การรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
4. ความสนใจใช้บริการจากมหาวิทยาลัยด้านต่างๆ
5. ความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
6. ความสนใจในกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
7. ข้อเสนอแนะ

3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 จำนวน 1,496 คน มีรายละเอียด ดังนี้

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557
จำแนกตาม เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา**

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รวม	1,496	100.00
เพศ		
ชาย	784	52.41
หญิง	712	47.59
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	388	25.94
รับราชการ	252	16.84
พนักงานของรัฐ	308	20.59
พนักงานบริษัทเอกชน	128	8.56
อาชีพส่วนตัว	420	28.07
อายุ		
ต่ำกว่า 15	20	1.34
ระหว่าง 16 -20	268	17.91
ระหว่าง 21 – 30	456	30.48
ระหว่าง 31 -40	264	24.33
ระหว่าง 41 -50	256	17.11
51 ปีขึ้นไป	132	8.82
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	208	13.90
ปริญญาตรี	1012	67.65
ปริญญาโท	188	12.57
ปริญญาเอก	48	3.21
อื่นๆ	40	2.67

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557

หัวข้อ (Item)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
สถานที่จัดงาน	4.01	60	19.79	19.79	32.35	484	31.82	476	12.03	180
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดงาน	4.55	68	21.12	316	30.75	460	32.09	480	11.50	172
การต้อนรับและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.01	60	240	16.04	33.42	500	34.76	520	176	11.76
รูปแบบของการจัดงาน	4.81	72	16.58	248	31.28	468	33.16	496	14.17	212
เนื้อหาและรายละเอียดของงาน	4.28	64	15.78	236	31.55	472	34.49	516	13.90	208
ประโยชน์จากเอกสารเผยแพร่ที่ได้รับ	4.28	64	16.58	248	29.14	436	35.03	524	14.97	224
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	5.88	88	15.24	228	27.27	408	34.22	512	17.38	260

3.3 การรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางที่ 3 การรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รายการ	ระดับการรับรู้	
	รู้จัก	
	ร้อยละ	จำนวน
การรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	100	1,496
- สื่อวิทยุ	27.27	408
- สื่อโทรทัศน์	15.78	236
- สื่อหนังสือพิมพ์	17.38	260
- สื่ออินเทอร์เน็ต	60.16	900
- สื่อแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์	64.44	964

3.4 ความสนใจใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางที่ 4 ความสนใจในการใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รายการ	ระดับความสนใจใช้บริการ	
	สนใจ	
	ร้อยละ	จำนวน
ความสนใจในการใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	100	1,496
ด้านบริการวิชาการ	51.07	764
ด้านคลินิกเทคโนโลยี	48.66	728
ด้านศึกษาต่อ	53.23	668
ด้านงานวิจัย	55.08	824

3.5 ความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางที่ 5 ความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รายการ	ระดับความสนใจใช้บริการ			
	สนใจ		ไม่สนใจ	
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
ความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	55.35	828	44.65	668
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18.72	280		
ระดับปริญญาตรี	31.02	468		
ระดับปริญญาโท	31.28	468		
ความสนใจศึกษาต่อในคณะที่ทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกคณะต่าง ๆ				
คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	30.48	456		
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	27.27	408		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23.26	348		
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	22.46	336		
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการเกษตร	21.39	320		
คณะเทคโนโลยีสังคม	16.58	248		
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	21.66	324		
สถาบันเทคโนโลยีการบิน	20.59	308		
คณะสัตวแพทย์	21.66	324		
คณะศิลปศาสตร์	20.05	300		

3.6 การรู้จักกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ตารางที่ 6 การรู้จักกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รายการ	ระดับการรับรู้	
	สนใจ	
	ร้อยละ	จำนวน
ความสนใจในกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	100	1,496
งานเกษตรบางพระแฟร์ภาคตะวันออก ช่วงเดือนธันวาคม	100	1496
งานรักษ์สิ่งแวดล้อม ช่วงเดือนกุมภาพันธ์	54.55	816
งานประชุมสัมมนาทางวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	35.56	532
งานประชุมสัมมนาทางวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง	34.49	516

4. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

4.1 คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ผู้เข้าร่วมงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,496 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 52.41 ผู้เข้าชมนงานนิทรรศการและผลงานมีอายุระหว่าง 21 ถึง 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 30.48 มากที่สุดโดยมีอาชีพหรือสถานะอาชีพส่วนตัวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.07 จากผู้รับบริการวิชาการมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 67.65 ซึ่งตรงกับเป้าหมายของการจัดงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงและเป็นที่น่าสนใจในสายตาประชาชนทั่วไป นอกจากนั้นยังมีการประชาสัมพันธ์สำหรับผู้สนใจจะศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าต่อไปด้วย (วุฒิ, 2556)

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557

ผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีความพึงพอใจต่อสถานที่จัดงาน ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.35 ส่วนความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดงาน(32.09%) ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (34.76%) ความพึงพอใจต่อรูปแบบของการจัดงาน (33.16%) ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและรายละเอียดของงาน (34.49%) ความพึงพอใจต่อประโยชน์จากเอกสารเผยแพร่ที่ได้รับ (35.03%) และความพึงพอใจภาพรวม (34.22%) ซึ่งทั้งหมดนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ต้องมีการปรับปรุงพัฒนางานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในการให้บริการวิชาการครั้งต่อไป (กนิษฐา, 2539)

4.3 การรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 รู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ร้อยละ 100 เพราะผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการวิชาการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในการตอบแบบสอบถาม โดยทราบข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยจาก สื่อแผ่นพับ โฆษณาประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.44 รองลงมาคือ สื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 60.16 สื่อวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 27.27 สื่อหนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 17.38 และ สื่อโทรทัศน์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.78 โดยมีผู้ทราบข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยจากงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 แต่ยังไม่พบปัญหาว่า ผู้เข้าร่วมงานและผู้ที่ไม่ได้มาร่วมงานส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกทั้งทาง สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต และ สื่อแผ่นพับ โฆษณาประชาสัมพันธ์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์และหน่วยงานสารสนเทศจึงเห็นควรเพิ่มและปรับปรุงขบวนการและวิธีดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น เพราะมีผลต่อเนื่องกับจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยต่อสังคมภายนอก (อรทัย, 2543)

4.4 ความสนใจใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยมีความสนใจใช้บริการในด้านงานวิจัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.08 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 53.23 ด้านบริการวิชาการคิดเป็นร้อยละ 51.07 และสนใจด้านคลินิกเทคโนโลยีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.66 เรียงตามลำดับ ทั้งนี้ควรทำความเข้าใจต่อประชาชนในสังคมให้เข้าใจรูปแบบความหมายหน้าที่และความสำคัญของงานแต่ละชนิดว่ามีข้อดี ข้อแตกต่างกันอย่างไรในการใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการใช้บริการในรูปแบบที่มีคุณค่าและประโยชน์ที่แตกต่างกันไป

4.5 ความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ พบว่ามีผู้มีความสนใจศึกษาต่อในคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 100 คณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจจะศึกษาต่อคือคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 27.27 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 23.26 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 22.46 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 21.66 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 21.39 สถาบันเทคโนโลยีการบิน คิดเป็นร้อยละ 20.59 คณะศิลปะศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 20.05 และน้อยที่สุด คือ คณะเทคโนโลยีสังคม คิดเป็นร้อยละ 24.60

4.6 การรู้จักกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ประชากรผู้รับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้รู้จักกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 660 คน คิดเป็นร้อยละ 100 (เพราะเป็นผู้รับบริการวิชาการ) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามรู้จักกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกงานเกษตรบางพระแฟร์ภาคตะวันออก ช่วงเดือนธันวาคมมากที่สุด คือ ร้อยละ 100 รองลงมา คือ งานรักษ์เหลืองจันทร์ ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ร้อยละ 54.55 งานประชุมสัมมนาทางวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ร้อยละ 34.49 ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักน้อยที่สุด คือ งานประชุมสัมมนาทางวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เดือนพฤษภาคม ร้อยละ 35.56 เรียงตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานที่จัดกิจกรรมอยู่ต่างจังหวัดและ อยู่ไกลจากกรุงเทพฯ ทำให้ไม่สะดวกในการเดินทาง และต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก อีกสาเหตุหนึ่ง เนื่องจากการประชาสัมพันธ์และสารสนเทศยังไม่สามารถสื่อสารได้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

จากข้อสรุปแบบสอบถาม งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 หรือกลุ่มเป้าหมายมีความสนใจจะใช้บริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและสนใจในเรื่องงานวิจัยมากที่สุด รองลงมาคือบริการวิชาการ การเข้าศึกษาต่อและ กิจกรรมที่มีผู้สนใจน้อย คือ คลินิกเทคโนโลยี จึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกโดยเฉพาะกลุ่ม (CEO) ต้องสร้างความร่วมมือสร้างพลัง โดยให้ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยร่วมมือ ประสานงานกัน โดยมองผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ตั้ง ร่วมมือกันสร้างชื่อเสียงผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและสังคม เพิ่มจำนวนอาจารย์ นักวิจัยที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมีการนำงานวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่มีประโยชน์ใช้ได้จริงไปบริการวิชาการเพื่อแก้ปัญหาของสังคมได้ และเผยแพร่ต่อผู้สนใจเพื่อสร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสู่สังคมในระดับสากลและนานาชาติต่อไป งานด้านการบริการวิชาการ คลินิกเทคโนโลยี และการศึกษาต่อยังมีผู้สนใจมาก เพราะฉะนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ต้องช่วยกันเร่งดำเนินการให้ประชาชนรู้จัก และปรับปรุงการบริการงานในด้านดังกล่าวให้เป็นที่น่าสนใจก่อให้เกิดประโยชน์ มากยิ่งขึ้นกว่านี้เพื่อกระตุ้นให้มีผู้สนใจศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกมากยิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มจำนวนนักศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกด้วย (วีระพล, 2553)

ควรมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และนักวิจัยสนใจในการนำเสนอเผยแพร่ผลงานบริการวิชาการ และมีการสร้างขวัญกำลังใจให้อาจารย์และนักวิจัย เพื่อจะได้ช่วยกันผลิตผลงานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนต่อไป จากผลการประเมินการประชาสัมพันธ์แนะนำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามที่ผู้รับบริการวิชาการได้ตอบแบบประเมินนั้น สรุปได้ว่าบุคคลทั่วไปที่รู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จะรู้จักผ่านจากสื่อแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออินเทอร์เน็ต แต่ทางด้าน สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์ ยังมีผู้ที่ทราบข้อมูลในสื่อนี้ต่ำมาก ทางมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ต้องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักให้มากกว่านี้เพื่อดึงดูดให้นักเรียน/นักศึกษาเข้าศึกษาต่อ รวมทั้งบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นผลงานทางด้านงานวิจัยบริการ

วิชาการ คลินิกเทคโนโลยี และงานด้านอื่น ๆ ที่จะสร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และต้องลดภาพพจน์ในแง่ที่ไม่ดีให้หมดไปจากสังคมในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกพร้อมทั้งร่วมมือกันเพื่อนำมหาวิทยาลัยเข้าสู่มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยเฉพาะผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการที่เป็นผู้ใช้บัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (สรียา, 2545)



5. เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา ปุณฺณนรินทร์. 2539. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด. (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร. โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ ชงโค แซ่ตั้ง อนงค์นาฏ โสภณางกูร ชัยรัตน์ เชื้อเงิน จิตสุภา ศาคร. 2553. การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมการนำเสนอนิทรรศการผลงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์ของการนำเสนอผลงานวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในงานการนำเสนอผลงานวิจัยแห่งชาติ 2552 (Thailand Research Expo 2009). รายงานการประชุมสัมมนาวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ครั้งที่ 3 น. 31 - 38.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ ชงโค แซ่ตั้ง เตือนใจ สลับศรี ประกาย ขวัญหลาย นิลาวลัย ศรีทอง วิลาวลัย ฤทธิ์เรืองโรจน์ และกมลรัตน์ สุริยะสาร .2554. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟากศรีราชา-เกาะสีชัง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 4(1) : 39-51.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ ชงโค แซ่ตั้ง วิลาวลัย ฤทธิ์เรืองโรจน์ และกมลรัตน์ สุริยะสาร. 2555. การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมงานสัปดาห์วิชาการและงานเกษตรแฟร์ภาคตะวันออก. ปี 2554. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 1(2) : 92 - 101.
- วุฒิ สุขเจริญ. 2556. การใช้แรงจูงใจภายนอกเพื่อพัฒนาการตรงต่อเวลาและการเข้าเรียนของนักศึกษา. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 65 - 70.
- ศรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- อรทัย นิยมวงศ์. 2543. ความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานวางแผนวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อการทำกิจกรรม 5ส. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ .
- Best and Kahn. 1993. Research in Education. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon. p. 246
- Yamane. T.1973. Statistics : An introductory analysis. 3rd Edition, Harper and Row. New York.