

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บังอร รัตนมณี^{1*} และ กัญญา เจริญศักดิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างหลักสูตรการศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และปลายเปิด กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี และปริญญาตรี 4 ปี ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 381 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ทดสอบมีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่าการศึกษามีความพึงพอใจ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักศึกษา, งานบริการการศึกษา

^{1,2} งานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 0-2913-2500 ต่อ 6201

**Students' Satisfaction with Academic Service
in College of Industrial Technology
King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok**

Bangon Rattanamancee^{1*} and Kunya Charoensak²

Abstract

The research objectives aim to investigate satisfaction of students with services of Academic Service Centre, College of Industrial Technology, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (KMUTNB) as well as to compare their attitudes towards three dimensions, i.e. staff, service quality, and centre facilities. A questionnaire comprising 5-scale likert and open-ended survey was distributed to 381 students enrolling in the 2008 second semester. The respondents included students in high vocational level, 2-3 year, and 4-year undergraduates. Collected data were analyzed for frequency, percentage, mean, and standard deviation. One-way ANOVA and Scheffe post hoc were applied for multiple comparison statistical procedure. As results, an overall satisfaction towards the services was found at a moderate level, similar to respondents' attitudes towards personnel, service and facilities features. Satisfaction assessment on personnel and service quality revealed no difference among student groups. On the other hand, different attitude towards centre facilities was found. In this dimension, the 2-3 year undergraduates disclosed their higher contentment than the 4-year students.

keywords : Students' Satisfaction , Academic Service

^{1,2} Academic Service in College of Industrial Technology

* Corresponding Author Tel. 0-2913-2500 ext. 6201

1. บทนำ

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จัดการศึกษาตามพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต (การจัดการเรียนการสอน) การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม [1] ปัจจุบันวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.ว.ช.) หรือเตรียมวิศวกรรมศาสตร์ หลักสูตร 3 ปี มี 3 สาขาได้แก่ สาขาเครื่องกล สาขาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และสาขาโยธา ระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี มี 14 สาขาวิชา (หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรศิลปบัณฑิต) และระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง หลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต มี 6 สาขาวิชาประกอบด้วยหลักสูตร 2 ปี (ภาคเช้า) และหลักสูตร 3 ปี (ภาคบ่าย) โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา เพื่อผลิตนักเทคโนโลยี และวิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้เป็นผู้สร้างเทคโนโลยี ที่มีความรู้ ความชำนาญทั้งด้านทฤษฎี และปฏิบัติให้มีความสามารถ ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิตสมัยใหม่ เน้นความชำนาญในการปฏิบัติงานในโรงงาน และสามารถประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง

ปีการศึกษา 2551 วิทยาลัยมีนักศึกษาทุกหลักสูตรรวม 6,851 คน มีหน่วยงานระดับภาคีกรวม 12 หน่วยงาน มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 328 คนประกอบด้วยสายวิชาการจำนวน 207 คน สายสนับสนุนวิชาการจำนวน 121 คน บัณฑิตจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาต่าง ๆ ของวิทยาลัย ด้านบุคลากร งบประมาณมีความเหมาะสม แต่มีข้อจำกัดในการศึกษาด้านวิชาการอย่างเดียว จำเป็นต้องมีหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการที่เป็นหน่วยงานสำคัญของระบบการศึกษา มีหน้าที่สนับสนุน และส่งเสริมงานวิชาการ และการให้บริการแก่นักศึกษา โดยมีขอบเขตงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร ซึ่งครอบคลุมงานเกี่ยวกับการลงทะเบียน การเพิ่มและถอนรายวิชาเรียน การรับ คำร้องและดำเนินการ เกี่ยวกับคำร้องของนักศึกษา การจัดประเมินผลการเรียนรู้อันนักศึกษา การจัดตารางภา

เรียนของอาจารย์ การจัดตารางการสอบกลางภาคและปลายภาคการศึกษา จัดผู้คุมสอบ พิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ให้คำปรึกษาด้านการเรียนการสอนแก่นักศึกษาบริการวิชาการแก่คณาจารย์ สำหรับนักศึกษามีบริการของงานห้องสมุดวิทยาลัย ในการให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมตามที่อาจารย์มอบหมายหรือศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในยามว่าง

งานวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สังกัดสำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่สนับสนุน การจัดการศึกษาของวิทยาลัยมีหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาคณาจารย์ บุคลากรอื่น และหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการ ด้านหลักสูตร พัฒนาคณาจารย์ การรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่ ระบบสอบตรง นักศึกษาโครงการโควตาเรียนดี โดยปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับปรัชญา ของสำนักงานผู้อำนวยการที่ระบุไว้ว่า เสริมสร้างศักยภาพให้เป็นเลิศ ในด้านการบริการ เพื่อสนับสนุน การจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัย และกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ด้วยว่า เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารงาน และสนับสนุนการจัดการศึกษาของวิทยาลัยทุกด้าน งานวิชาการมีผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นบุคลากรตามโครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัย เป็นข้าราชการเปลี่ยนสถานะภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 2 คน พนักงานพิเศษ 2 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน บุคลากรทุกคนที่อยู่ในงานบริการการศึกษาล้วนปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานเต็มความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่นักศึกษา และคณาจารย์ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ อย่างไรก็ตามถึงแม้จะได้พยายามดำเนินการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรแล้วก็ตาม แต่ก็ยังพบว่ายังมีข้อบกพร่องของการให้บริการอยู่ ซึ่งได้รับข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนของวิทยาลัย ได้รับคำบอกกล่าวจากนักศึกษามัธยม คณาจารย์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในเรื่องการบริการ จำนวนทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้อุตสาหกรรมสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษาโดยเฉพาะ การให้บริการแก่นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมซึ่งมีจำนวนมาก และหลากหลายหลักสูตร และที่สำคัญในการประเมินของ กพร. มีตัวชี้วัดคุณภาพ การให้บริการของงานบริการการศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรภายนอก คณะผู้วิจัย ในฐานะที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบกับงานบริการการศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมโดยตรง จึงเห็น ความสำคัญและมีความประสงค์ที่จะดำเนินการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านงานบริการการศึกษา ของวิทยาลัย เพื่อนำผลการศึกษามาแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละคน และนำผลที่ ได้รับด้านอื่น ๆ นำเสนอผู้บริหารเพื่อพัฒนาการบริหาร จัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาของ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการการศึกษา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการของงานวิชาการ จำแนกตามหลักสูตร การศึกษา

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ต่อการปรับปรุง การ ให้บริการของงานบริการการศึกษา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษาหลักสูตร การศึกษาซึ่งหมายถึง นักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ป.วช.) หลักสูตร 3 ปี นักศึกษาระดับปริญญา ตริต่อเนื้องหลักสูตร 2-3 ปี และนักศึกษาระดับปริญญา ตริหลักสูตร 4 ปี [2]

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา

4. สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของงานวิชาการ แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 การดำเนินการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนด ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย 3 ด้าน คือ [3]

5.1.1 ด้านบุคลากร

5.1.2 ด้านการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็ว

5.1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากรเป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพหลักสูตร 3 ปี นักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อเนื้อง หลักสูตร 2-3 ปี และนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ซึ่งศึกษาอยู่ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวนรวม ทั้งสิ้น 6,851 คน (ข้อมูลงานวิชาการ 3 กันยายน 2551) ดังนี้

1) นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.วช.) จำนวนประชากร 1,509 คน

2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อเนื้อง 2-3 ปี จำนวนประชากร 3,085 คน

3) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี จำนวน ประชากร 2,257 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สุ่มแบบแบ่งชั้น คำนวณ ตามสัดส่วน และเจาะจงนักศึกษาที่เคยติดต่องาน วิชาการ เพื่อหาตัวแทนประชากร ที่ค่าความ คลาดเคลื่อนในการสุ่ม $\pm 5\%$ (ระดับความเชื่อมั่น 95%) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 381 คน

5.3 ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ชั้นปี จำนวนครั้งที่เคยติดต่อ

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของ นักศึกษา ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และความ สะดวกรวดเร็ว ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. วิธีการวิจัย

6.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือนักศึกษาเตรียมวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี ซึ่งประกอบด้วยปริญญาตรีต่อเนื่อง หลักสูตร 2-3 ปี และปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งได้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวนรวมทั้งสิ้น 6,851 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จำนวนทั้งสิ้น 381 คน ตามตารางที่ 1 ดังนี้ [4]

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

หลักสูตรการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	1,509	85
ปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี	3,085	171
ปริญญาตรี 4 ปี	2,257	125
รวม	6,851	381

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับการรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.2.1 ศึกษาเอกสาร บทความ ที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาสภาพความเป็นจริง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

6.2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ หลักสูตรการศึกษา ชั้นปีที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครั้งที่เคยติดต่องานวิชาการ รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานวิชาการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

คือด้านบุคลากร ด้านการให้บริการและความสะดวก รวดเร็ว ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวม 28 ข้อ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ข้อ มีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนการประมาณค่าตามการสร้างแบบวัดโดยวิธีของไลเคิร์ต (Likert) ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

6.2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ จำนวน 2 ท่านเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและความสมบูรณ์ของข้อคำถาม

6.2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

6.2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น หรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11 ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93

6.2.6 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกับนักศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 โดยขอความอนุเคราะห์อาจารย์ผู้สอนในห้องเรียน และขอความร่วมมือหัวหน้าชั้นเรียนรวบรวมแบบสอบถามคืนที่งานวิชาการ ระหว่างวันที่ 15 – 25 พฤศจิกายน 2551 แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์คืนจำนวน 381 ฉบับ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่แจกและเก็บรวบรวม
แบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตร
การศึกษา

หลักสูตรการศึกษา	ส่งไป	รับคืน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	90	85	94.44
ปริญญาตรี 2-3 ปี	178	171	96.07
ปริญญาตรี 4 ปี	132	125	94.70
รวม	400	381	95.25

6.4 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถาม ที่รวบรวมแล้วเป็นฉบับสมบูรณ์มา
ดำเนินการดังนี้

6.4.1 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
Version 11.0

6.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูล สถานภาพผู้ตอบแบบ
สอบถามตอนที่ 1 โดยหาความถี่ ค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 โดยหาค่าเฉลี่ย
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
เป็นระดับคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

3) เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ
ของนักศึกษา ระหว่างตัวแปรหลักสูตรการศึกษา ใช้การ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova
Analysis) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) จากข้อ 3 ถ้าผลการเปรียบเทียบความ
แตกต่าง พบว่า มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบความ
แตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05

5) วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 จากคำถาม
ปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จาก
ข้อเสนอแนะของนักศึกษา โดยการแจกแจงค่าความถี่
เป็นร้อยละ

7. ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของนักศึกษาและ
ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพ นักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี และ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี วิทยาลัยเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

7.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

7.1.1 นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 381 คน
ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ
87.14 เป็นนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง
2-3 ปีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.88 รองลงมา
เป็นนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปีจำนวน 125
คนคิดเป็นร้อยละ 32.81 นักศึกษาจำนวนน้อยที่สุด
ศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจำนวน 85 คนคิด
เป็นร้อยละ 22.31

7.1.2 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามชั้นปี
พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษายู่ชั้น
ปีที่ 3 ของแต่ละระดับการศึกษาจำนวน 156 คน คิด
เป็นร้อยละ 40.94 รองลงมาศึกษายู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน
112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และชั้นปีที่ 1 จำนวน 60
คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งมี
เพียงหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี มีน้อยที่สุดจำนวน
53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.91

7.1.3 จำนวนครั้งที่นักศึกษาเคยติดต่อใช้บริการงาน
วิชาการ ส่วนใหญ่ติดต่อตั้งแต่ 1-5 ครั้ง จำนวน 311 คน
คิดเป็นร้อยละ 81.63 รองลงมา 6 -10 ครั้งจำนวน 39 คน
คิดเป็นร้อยละ 10.24 ครั้ง ติดต่อกัน 11 -15 ครั้งจำ
นวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.72 ติดต่อกัน 16 -20
ครั้งจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 2.36 และมีนักศึกษาที่
ติดต่อกันมากกว่า 20 ครั้งขึ้นไปร้อยละ 1.05

7.1.4 เรื่องที่นักศึกษาติดต่อใช้บริการของงาน
วิชาการเป็นส่วนมาก ได้แก่ การดำเนินเรื่องยื่นคำร้องเพื่อ
ขออนุมัติ เพิ่ม/ถอนรายวิชา ขอผ่อนผันการลงทะเบียน
ขอลาพักการศึกษา การขอกลับเข้าศึกษาต่อ การขอ
ลงทะเบียนเรียนเก็บหน่วยกิตจากเกณฑ์ที่กำหนด

7.2 ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานวิชาการ

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

7.2.1 ด้านบุคลากร นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี แก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและถูกต้อง จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการให้บริการ ให้บริการกับนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีกิริยา มารยาท ที่ดีในการให้บริการ บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยสามารถรับเรื่องและให้ข้อมูลถูกต้อง มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

7.2.2 ด้านการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ ช่วงการให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ 08.00 - 18.30 น. นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียง ลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ช่วงการให้บริการวันเสาร์ 08.30 - 15.30 น. การให้ข้อมูลผ่านทางเอกสาร เช่น ขบวนการวิชาที่เปิดสอนประจำภาคเรียน การติดประกาศตารางสอบตามบอร์ดให้นักศึกษารับทราบ การยื่นขอหนังสือรับรองจากวิทยาลัยในกรณีต่างๆ การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการสอบกรณีไม่มีชื่อในใบรายชื่อเข้าสอบ การติดประกาศแจ้งย้ายวัน เวลา และห้องสอบ นักศึกษาได้รับบริการ คำแนะนำ การดูแลช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้านการเรียน การศึกษาต่อ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการลงทะเบียน ความสะดวกและรวดเร็วของการยื่นคำร้อง

7.2.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพียงข้อเดียว คือ เคา์นเตอร์ที่ติดต่อมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการเรียนรู้ ได้แก่ห้องสมุดวิทยาลัย ควรมีตู้รับความคิดเห็นแบบประเมินการให้บริการวางไว้ ทำเลที่ตั้งของงานวิชาการสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ การให้บริการคอมพิวเตอร์/ระบบเครือข่ายของวิทยาลัยนักศึกษาได้รับข้อมูลและการบริการที่ตรงกับความต้องการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ โดยรวมของวิทยาลัยเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน

สรุปความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานวิชาการ โดยให้ความพึงพอใจในระดับมากเพียง 2 เรื่อง ได้แก่ เคา์นเตอร์ที่ติดต่อมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และช่วงการให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 18.30 น. รองลงมาได้แก่ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลการเรียนรู้ ห้องสมุด ช่วงการให้บริการวันเสาร์ 08.30 - 15.30 น. นักศึกษาได้รับข้อมูล และการบริการที่ตรงกับความต้องการ ทำเลที่ตั้งของงานวิชาการสะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี แก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและถูกต้อง นักศึกษาได้รับข้อมูล และการบริการที่ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

7.3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละด้าน และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี และระดับปริญญาตรี 4 ปี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการและความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ทั้ง 2 ด้านนักศึกษาทั้ง 3 หลักสูตรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4 ปี

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานวิชาการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้ ดังนี้

8.1 ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ให้เห็นชัดเจน เช่นกำหนดวันลงทะเบียน ถอนวิชา เพิ่มวิชาเรียน ตารางสอน ตารางสอบ หรือติดประกาศข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และมีเจ้าหน้าที่ประจำดูแลเปลี่ยนข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

8.2 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เพื่อดึงดูดความสนใจ เช่น ตารางสอน ตารางสอบทางเว็บไซต์ ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป ตั๋วอักษรไฟวิ่งหรือจอมอนิเตอร์ขนาดใหญ่หน้าอาคาร

8.3 ควรกำหนดการจัดตารางสอน ตารางสอบ ไว้ล่วงหน้าให้ถูกต้องทางเว็บไซต์ ไม่ควรเปลี่ยนแปลงอีก เพราะทำให้นักศึกษาสับสนและอาจมีตารางสอบซ้ำซ้อนได้

8.4 ควรจัดอบรมสัมมนาบาทอาจารย์ ที่ปรึกษาเป็นระยะเพื่อให้ทราบระเบียบปฏิบัติ และประกาศต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่ถูกต้อง จะสามารถปรับลดขั้นตอนในการดำเนินงานพิจารณาผ่านเรื่อง ได้แก่ การขอเพิ่ม / ถอนวิชาเรียน การลาพักการศึกษา / การขอกลับเข้าศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.5 ด้านสถานที่ ผู้บริหารควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ให้นักศึกษานั่งกรอกข้อมูลเอกสารต่างๆ หน้าห้องงานวิชาการ และปรับระบบแสงสว่างให้เพียงพอ

เอกสารอ้างอิง

- [1] รายงานการประเมินตนเอง. สำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัย. ปีการศึกษา 2550 มิถุนายน 2551. หน้า 4.
- [2] กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. "การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับ ความพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี." รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- [3] กรรณิการ์ ภูผาธรรม "สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม" วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- [4] สมชัย วีระภาพงษ์. "ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ของบริษัท ทศท.คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้า