ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
Satisfaction of Students on the Faculty of Science's Service, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

อัจฉรา แผ้วบาง[1*]
Achara Phaeobang[1]
[1]ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
[1]Department of Statistics, Faculty of Science, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
วันที่ส่งบทความ : 16 เมษายน 2563 วันที่แก้ไขบทความ : 1 กรกฎาคม 2563 วันที่ตอบรับบทความ : 15 กรกฎาคม 2563
Received: 16 April 2020, Revised: 1 July 2020, Accepted: 15 July 2020

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา เพื่อให้เป็นตามผลการวิเคราะห์ โดยศึกษาประชากรจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 จาก 6 ภาควิชาคือ ภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาควิชาเคมี ภาควิชาชีววิทยา ภาควิชาฟิสิกส์ และภาควิชาสถิติ จำนวน 3,833 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างขนาด 403 คน ในปีการศึกษา 2561 โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมาช่วยในการประมวลผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่า การเลือกใช้บริการของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ จะขึ้นอยู่กับ ชั้นปี ภาควิชา และเกรดเฉลี่ย ส่วนด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา จะขึ้นอยู่กับภาควิชา นอกจากนั้นยังพบว่าความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การใช้บริการ

[*]ที่อยู่ติดต่อ E-mail address: achara.ph@kmitl.ac.th

Abstract

The purpose of this research to study the satisfaction of students in using the services of the Faculty of Science King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. By comparing the satisfaction with computer services and registration and student affairs to be in accordance with the analysis results by the 1^{st} - 4^{th} study from 6 Department of Mathematics, Computer, Chemistry, Biology, Physics and Statistics amount 3,833 people by sampling method size 403 people. In the academic year 2018 by using questionnaires as a tool for data collection to analyzed by using statistical methods i.e. t-test, one-way ANOVA by using a software program to analyze statistical data to help in the processing.

The results of the data analysis revealed that the selection of the services of science students in Computer services depends on the year, student grade point average (GPA) and department and registration, Student affairs depends on department. Moreover, the study reveals that the opinion which has upmost influenced to Computer service is there are many computers in the computer room different at 0.05 of significance.

Keywords: Satisfaction, Using the Service

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้การให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการประกอบกิจการในทุก ๆ ด้าน เพราะการบริการที่ดีสามารถบ่งบอกถึงศักยภาพของหน่วยงานหรือสถานประกอบการว่ามีคุณภาพ มีความพร้อม และมีความใส่ใจในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลที่ได้จากการวัดความพึงพอใจในการรับบริการสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการให้ได้มากที่สุด [1]

การให้บริการภายในมหาวิทยาลัยจึงเป็นอีกการบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักศึกษา ซึ่งการให้บริการมีหลายด้าน เช่น การให้บริการห้องสมุด การให้บริการโรงอาหาร ฯลฯ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการศึกษาถึงการให้บริการภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยศึกษาถึงการให้บริการเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามาใช้บริการภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 ที่มีต่อการใช้บริการของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยพิจารณาจากงานจำนวน 3 งาน ที่มีนักศึกษาใช้บริการเป็นจำนวนมาก คือ งานบริการคอมพิวเตอร์ งานทะเบียน และงานกิจการนักศึกษา เพื่อศึกษาว่าการใช้บริการของนักศึกษา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานดังกล่าว มีส่วนที่ควรจะปรับปรุงให้งานบริการเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษามากน้อยเพียงใด และวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาต่อไป

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ศึกษามองเห็นความสำคัญของความพึงพอใจ จึงขอกล่าวถึงคำจำกัดความของความพึงพอใจพอสรุปได้ 3 ประการคือ ความหมายของความพึงพอใจ การให้บริการ และการวัดความพึงพอใจ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร [2] การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความซื่อสัตย์ (Credibility) ความมั่นคง (Security) ความเข้าใจ (Understanding) และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) มาตรวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต [3]

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา

2. เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการ จะทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมทั้งสิ้น 3,833 คน โดยประชากรที่ใช้คือกลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 - 4 ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ภาควิชา คือ ภาควิชาคณิตศาสตร์ 507 คน ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ 626 คน ภาควิชาเคมี 913 คน ภาควิชาชีววิทยา 862 คน ภาควิชาฟิสิกส์ 454 คน และภาควิชาสถิติ 471 คน โดยแบ่งเป็น 6 ชั้นภูมิ ในแต่ละชั้นภูมิจะสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ขนาดตัวอย่างคือ 403 คน

สามารถหาขนาดตัวอย่างได้จากสูตร [4]

$$n = \frac{N}{1+NE^2}$$

n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมด

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดให้เป็น 0.05

จะได้ ขนาดตัวอย่าง n = 362.2~400 คน

หาขนาดตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ แบ่งเป็นสัดส่วนกับชั้นภูมิ

$$n_h = \frac{N_h n}{N}$$

n_h คือ ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ h

N_h คือ ขนาดประชากรในชั้นภูมิที่ h

ตารางที่ 1. จำนวนนักศึกษาและขนาดตัวอย่างในแต่ละภาควิชา

ภาควิชา	จำนวนนักศึกษา	ขนาดตัวอย่าง
คณิตศาสตร์	507	53
วิทยาการคอมพิวเตอร์	626	66
เคมี	913	96
ชีววิทยา	862	90
ฟิสิกส์	454	48
สถิติ	471	50
รวม	3833	403

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าภาควิชาคณิตศาสตร์ สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 53 คน ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 66 คน ภาควิชาเคมี สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 96 คน ภาควิชาชีววิทยา สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 90 คน ภาควิชาฟิสิกส์ สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 48 คน และภาควิชาสถิติ สุ่มตัวอย่างมาจำนวน 50 คน รวมทั้งหมด 403 คน

3.2 เครื่องมือการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย คำถาม 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี ภาควิชา เกรดเฉลี่ย รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สร้างแบบสอบถามใน Google Drive ส่งให้นักศึกษาตอบแบบสอบถาม
2. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามภาควิชา ซึ่งได้จำนวนนักศึกษา 403 คน
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมแล้วมาตรวจสอบความถูกต้องจากนั้นทำการลงรหัสและบันทึกข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. ใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์
2. การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ Z-test

2.1 การทดสอบซี (Z-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม [5]

สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ

H_0 : $\mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เทียบกับ H_1 : $\mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$

ตัวสถิติทดสอบคือ $Z = \dfrac{(\overline{x_1} - \overline{x_d}) - \boldsymbol{d_0}}{\sqrt{\dfrac{s_1^2}{n_1} + \dfrac{s_2^2}{n_2}}} \sim N(0, 1)$

เขตวิกฤต ถ้า Z ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า $-Z_{\alpha/2}$ หรือมากกว่า $Z_{\alpha/2}$ หรือจากโปรแกรมให้ค่า Sig.(2-tailed) < α

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม [6]

สมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ

H_0 : $\mu_1 = \mu_2 = \ldots = \mu_k$ เทียบกับ H_1 : μ_i อย่างน้อย 2 ค่าไม่เท่ากัน ; i = 1,2,...,k

ตัวสถิติทดสอบคือ $F = \dfrac{\mathrm{MSB}}{\mathrm{MSW}}$

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรผัน	**df**	**Sum of Squares**	**Mean Square**	**F**
Between Groups	k-1	SSB	MSB	$\dfrac{\mathrm{MSB}}{\mathrm{MSW}}$
Within Groups	n-k	SSW	MSW	
Total	n-1	SST		

เขตวิกฤต ถ้า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า F ตาราง ที่ df = (k-1),(n-k) หรือจากโปรแกรมให้ค่า p-value < α

4. ผลการวิจัย

ตารางที่ 3. จำนวนและร้อยละของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปี ภาควิชา เกรดเฉลี่ย และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	37.2
หญิง	253	62.8
รวม	403	100.00
ชั้นปีที่		
1	80	19.9
2	127	31.5
3	124	30.8
4	72	17.9
รวม	403	100.00
ภาควิชา		
คณิตศาสตร์	53	13.2
วิทยาการคอมพิวเตอร์	66	16.4
เคมี	96	23.8
ชีววิทยา	90	22.3
ฟิสิกส์	48	11.9
สถิติ	50	12.4
รวม	403	100.00
เกรดเฉลี่ย		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00	13	3.2
2.01 - 3.00	265	65.8
มากกว่า 3.00	125	31.0
รวม	403	100.0
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	152	37.7
5,001 บาท – 10,000 บาท	212	52.6
มากกว่า 10,001 บาท	39	9.7
รวม	403	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาที่ตกเป็นตัวอย่างมีจำนวน 403 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.8) ซึ่งมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 37.2)

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 31.5) รองลงมา ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 30.8) ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 19.9) และ ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 17.9)

เมื่อจำแนกตามภาควิชา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ภาควิชาเคมี (ร้อยละ 23.8) รองลงมาคือ ภาควิชาชีววิทยา (ร้อยละ 22.3) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 16.4) ภาควิชาคณิตศาสตร์ (ร้อยละ 13.2) ภาควิชาสถิติ (ร้อยละ 12.4) และภาควิชาฟิสิกส์ (ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามเกรดเฉลี่ย พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เกรดเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.01 - 3.00 (ร้อยละ 65.8) มากกว่า 3.00 (ร้อยละ 31.0) และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 (ร้อยละ 3.2)

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 5,001 บาท - 10,000 บาท (ร้อยละ 52.6) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท (ร้อยละ 37.7) และ มากกว่า 10,001 บาท (ร้อยละ 9.7)

4.1 ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4. ความพึงพอใจด้านงานบริการคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ ชั้นปี ภาควิชา เกรดเฉลี่ย และรายได้

เพศ		**Z-test for Equality of Means**			
		Z		**Sig. (2-tailed)**	
		0.323		0.747	
ANOVA					
ชั้นปี	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	7.028	3	2.343	4.147	0.007*
Within Groups	225.385	399	0.565		
Total	232.413	402			
ภาควิชา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	7.481	5	1.496	2.641	0.023*
Within Groups	224.933	397	0.567		
Total	232.413	402			
เกรดเฉลี่ย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	4.216	2	2.108	3.695	0.026*
Within Groups	228.197	400	0.570		
Total	232.413	402			
รายได้	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	1.399	2	0.699	1.211	0.299
Within Groups	231.015	400	0.578		
Total	232.413	402			

* p-value < 0.05 หมายถึง มีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการ

จากตารางที่ 4 พบว่า ชั้นปี ภาควิชา และเกรดเฉลี่ยมีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ด้านงานทะเบียน

ตารางที่ 5. ความพึงพอใจด้านงานทะเบียนจำแนกตามเพศ ชั้นปี ภาควิชา เกรดเฉลี่ย และรายได้

เพศ		**Z-test for Equality of Means**			
		Z		**Sig. (2-tailed)**	
		0.726		0.468	
ANOVA					
ชั้นปี	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	2.127	3	0.709	1.546	0.202
Within Groups	183.022	399	0.459		
Total	185.149	402			
ภาควิชา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	7.777	5	1.555	3.481	0.004*
Within Groups	177.372	397	0.447		
Total	185.149	402			
เกรดเฉลี่ย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	1.370	2	0.685	1.491	0.226
Within Groups	183.779	400	0.459		
Total	185.149	402			
รายได้	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	0.834	2	0.417	0.905	0.406
Within Groups	184.315	400	0.461		
Total	185.149	402			

* p-value < 0.05 หมายถึง มีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการ

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาควิชามีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านงานทะเบียนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.3 ด้านงานกิจการนักศึกษา

ตารางที่ 6. ความพึงพอใจด้านกิจการนักศึกษาจำแนกตามเพศ ชั้นปี ภาควิชา เกรดเฉลี่ย และรายได้

เพศ		Z-test for Equality of Means			
		Z		**Sig. (2-tailed)**	
		0.212		0.832	
ANOVA					
ชั้นปี	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	3.893	3	1.298	2.433	0.065
Within Groups	212.835	399	0.533		
Total	216.728	402			
ภาควิชา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	6.272	5	1.254	2.366	0.039*
Within Groups	210.457	397	0.530		
Total	216.728	402			
เกรดเฉลี่ย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	1.661	2	0.830	1.545	0.215
Within Groups	215.067	400	0.538		
Total	216.728	402			
รายได้	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Between Groups	0.02	2	0.01	0.019	0.982
Within Groups	216.708	400	0.542		
Total	216.728	402			

* p-value < 0.05 หมายถึง มีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการ

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาควิชามีผลกับคะแนนความคิดเห็นต่อการใช้บริการด้านงานกิจการนักศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์

จากการรวบรวมความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 403 คน

ตารางที่ 7. จำนวนและร้อยละ (ค่าในวงเล็บ) ของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
1. ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**รวม**	**ค่าเฉลี่ย**
1.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์	7 (1.7)	24 (6)	128 (31.8)	153 (38)	91 (22.6)	403 (100)	3.74 (มาก)
1.2 ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์	17 (4.2)	53 (13.2)	165 (40.9)	122 (30.3)	46 (11.4)	403 (100)	3.32 (มาก)
1.3 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์	18 (4.5)	58 (14.4)	177 (43.9)	108 (26.8)	42 (10.4)	403 (100)	3.24 (มาก)
1.4 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในเครื่องคอมพิวเตอร์	11 (2.7)	38 (9.4)	167 (41.4)	136 (33.7)	51 (12.7)	403 (100)	3.44 (มาก)
1.5 ความเร็วและเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต	43 (10.7)	58 (14.4)	157 (39)	99 (24.6)	46 (11.4)	403 (100)	3.12 (มาก)
1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	13 (3.2)	41 (10.2)	188 (46.7)	117 (29)	44 (10.9)	403 (100)	3.34 (มาก)
1.7 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	8 (2)	26 (6.5)	171 (42.4)	146 (36.2)	52 (12.9)	403 (100)	3.52 (มาก)
1.8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	12 (3)	22 (5.5)	134 (33.3)	168 (41.7)	67 (16.6)	403 (100)	3.64 (มาก)
ความพึงพอใจโดยรวม	มาก ($\bar{x}$ = 3.63)						
ความพึงพอใจในการใช้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**						
2. ด้านงานทะเบียน	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**รวม**	**ค่าเฉลี่ย**
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	8 (2)	14 (3.5)	156 (38.7)	184 (45.7)	41 (10.2)	403 (100)	3.59 (มาก)
2.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	8 (2)	20 (5)	162 (40.2)	169 (41.9)	44 (10.9)	403 (100)	3.55 (มาก)
2.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนให้บริการต่าง ๆ	6 (1.5)	25 (6.2)	156 (38.7)	171 (42.4)	45 (11.2)	403 (100)	3.56 (มาก)
2.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	9 (2.2)	47 (11.7)	167 (41.4)	131 (32.5)	49 (12.2)	403 (100)	3.41 (มาก)
2.5 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	5 (1.2)	27 (6.7)	146 (36.2)	169 (41.9)	56 (13.9)	403 (100)	3.61 (มาก)
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	8 (2)	28 (6.9)	132 (32.8)	174 (43.2)	61 (15.1)	403 (100)	3.63 (มาก)
2.7 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3 (0.7)	19 (4.7)	123 (30.5)	187 (46.4)	71 (17.6)	403 (100)	3.75 (มาก)
ความพึงพอใจโดยรวม	มาก ($\bar{x}$ = 3.58)						

ตารางที่ 7. จำนวนและร้อยละ (ค่าในวงเล็บ) ของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
3. ด้านงานกิจการนักศึกษา	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**รวม**	**ค่าเฉลี่ย**
3.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4 (1)	22 (5.5)	148 (36.7)	168 (41.7)	61 (15.1)	403 (100)	3.65 (มาก)
3.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	7 (1.7)	22 (5.5)	157 (39)	161 (40)	56 (13.9)	403 (100)	3.59 (มาก)
3.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำในการให้บริการต่างๆ	4 (1)	25 (6.2)	139 (34.5)	179 (44.4)	56 (13.9)	403 (100)	3.64 (มาก)
3.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	7 (1.7)	34 (8.4)	165 (40.9)	147 (36.5)	50 (12.4)	403 (100)	3.49 (มาก)
3.5 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	4 (1)	31 (7.7)	133 (33)	173 (42.9)	62 (15.4)	403 (100)	3.64 (มาก)
3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3 (0.7)	24 (6)	132 (32.8)	175 (43.4)	69 (17.1)	403 (100)	3.70 (มาก)
3.7 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4 (1)	22 (5.5)	121 (30)	186 (46.2)	70 (17.4)	403 (100)	3.73 (มาก)
ความพึงพอใจโดยรวม	มาก ($\bar{X}$ = 3.63)						

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านงานทะเบียน มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และด้านงานกิจการนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

6. สรุปผล

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 403 คน นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.8) ซึ่งมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 37.2) ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 31.5) รองลงมา ชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 30.8) ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 19.9) และชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 17.9) และส่วนใหญ่อยู่ภาควิชาเคมี (ร้อยละ 23.8) รองลงมาคือภาควิชาชีววิทยา (ร้อยละ 22.3) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 16.4) ภาควิชาคณิตศาสตร์ (ร้อยละ 13.2) ภาควิชาสถิติ (ร้อยละ 12.4) และภาควิชาฟิสิกส์ (ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ และเกรดเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2.01 - 3.00 (ร้อยละ 65.8) มากกว่า 3.00 (ร้อยละ 31.0) และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.00 (ร้อยละ 3.2) และรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5,001 บาท - 10,000 บาท (ร้อยละ 52.6) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท (ร้อยละ 37.7) และ มากกว่า 10,001 บาท (ร้อยละ 9.7)

สรุปได้ว่าการใช้บริการของนักศึกษา ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ มีผลกับชั้นปี ภาควิชา และเกรดเฉลี่ย ส่วนด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา มีผลกับภาควิชา ส่วนเพศ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลกับการใช้บริการของนักศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. อภิปรายผล

1. ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยเฉพาะจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.74) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.64) ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.52) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.44) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.34) ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.32) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$ = 3.24) ความเร็วและเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}$ = 3.12) ซึ่งสอดคล้องกับ [7] ความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชธานี ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.75) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 3.63) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.61) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}$ = 3.59) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.56) ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.55) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{X}$ = 3.41) ซึ่งสอดคล้องกับ [8] นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านงานกิจการนักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 3.70) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}$ = 3.65) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.64) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.64) ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.59) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง ($\bar{X}$ = 3.49) ซึ่งสอดคล้องกับ [9] ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร. พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านงานบริการคอมพิวเตอร์ ควรจะปรับปรุง ความเร็วและเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลส่งงานได้อย่างรวดเร็ว

2. ด้านงานทะเบียนและด้านงานกิจการนักศึกษา ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง (References)

[1] ชนกนันท์ ทองใบ, ธนพันธ์ จงผดุงสัตย์ และ อทิตยา วิทย์วัฒนานนท์. 2552. ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. โครงงานพิเศษวิทยาศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติประยุกต์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. [Chanoknan Thongbai, Tanapan Chongphadungsat and Atittaya Witwattananon. 2009. The Satisfaction of 2-4 Education Years Students to Encouraging Education Service of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. B.Sc. Special Project, Applied Statistics Program, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)]

[2] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ, กรุงเทพฯ. [Preeyaporn Wonganutrohd. 1992. Psychology of Personnel Management. Bangkok Media Promotion Center, Bangkok. (in Thai)]

[3] ณัทฐา กรีหิรัญ. 2550. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [Natta Greehirun. 2007. A Study of Job Satisfaction of Srinakharinwirot University Employees. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education), Srinakharinwirot University. (in Thai)]

[4] สุรินทร์ นิยมางกูร. 2542. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ. [Surin Niyamangkoon. 1999. Sampling Techiques. Kasetsart University Publishing Company, Bangkok. (in Thai)]

[5] กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา. 2561. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 31, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. [Kanlaya Vanichbuncha and Tita Vanichbuncha. 2018. Using SPSS for Windows for data analysis. 31st ed, Chulalongkorn University Book Center, Bangkok. (in Thai)]

[6] ณรงค์ โพธิ์พฤกษานันท์. 2556. ระเบียบวิธีวิจัย. บริษัท แอคทีฟพริ้นท์ จำกัด, กรุงเทพฯ. [Narong Phophueksanand. 2013. Research Methodology. Active Print Co., Ltd., Bangkok. (in Thai)]

[7] เบญญาภา แสนสุทธิ์, พรทิพย์ ปุกกะหุต, อุดมพร ถาวรอธิวาสน์ และ เพ็ญสุดา ทิพย์สุมณฑา. 2559. การสำรวจความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชธานี. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ, ครั้งที่ 1, มหาวิทยาลัยราชธานี, อุบลราชธานี, 2077-2086. [Benyapha Sansud, Pornthip Pukahuta, Udomporn Tavornathivat and Pensuda Thipsumanta. 2016. The

Satisfaction Survey in Using Computer Labs of Students and Personnel Ratchathani University. The Proceeding of 1st National Academic Conference Ratchathani, Ratchathani University, Ubon Ratchathani, 2077-2086. (in Thai)]

[8] ภาณุเดช เพียรความสุข. 2558. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. [Panudech Pearnkwamsukh. 2015. Students Satisfaction with the Services of the Bureau of Extension Academic and Registration Ubon Ratchathani Rajabhat University. Research, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)]

[9] ชวนี สุภิรัตน์ และ ปิยธิดา รุจะศิริ. 2555. ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. [Chawanee Suphirat and Piyatida Rujasiri. 2012. Satisfaction of the Students in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon on the Administration of Student Affairs. Research, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. (in Thai)]