

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามชั้นปี และใช้การจัดสรรตัวอย่างให้แต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนกับขนาดของชั้นภูมิ (Proportional Allocation) หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิโดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งมีขนาดตัวอย่างเท่ากับ 737 คน จากประชากร 12,043 คน และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคณะ

**ตอนที่ 2** สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสถาบันฯ แบ่งเป็น 9 ด้าน คือ

- |  |        |
|--|--------|
| 1. ด้านการให้บริการห้องสมุด                                  | 6 ข้อ  |
| 2. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต                | 8 ข้อ  |
| 3. ด้านการให้บริการสุขอนามัย                                 | 5 ข้อ  |
| 4. ด้านการให้บริการกีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ              | 4 ข้อ  |
| 5. ด้านการให้บริการงานทะเบียน                                | 6 ข้อ  |
| 6. ด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา          | 6 ข้อ  |
| 7. ด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา               | 4 ข้อ  |
| 8. ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก              | 13 ข้อ |
| 9. ด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา | 2 ข้อ  |

**ตอนที่ 3** การให้บริการของสถาบัน ที่มีความพึงพอใจต่อความต้องการของนักศึกษา

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่นๆในการให้บริการของสถาบัน

และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ การทดสอบของ Z การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis one way analysis of variance by rank) และการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

- เพศของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.93 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.07

- ระดับชั้นปีของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 36.64 ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 31.61 ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 27.68 และชั้นปีที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 4.07

- คณะของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 37.58 คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.54 คณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 15.88 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 12.62 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 8.41 คณะอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 4.07 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.90

### 5.1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง

#### 5.1.2.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.26 ตามลำดับ)

เมื่อจำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างปี 3 ปี 2 ปี 4 และปี 5 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.33 , 3.32 และ 2.92 ตามลำดับ)

เมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะอุตสาหกรรมเกษตร มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.65 ตามลำดับ) ส่วนคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.49 , 3.28 , 3.22 , 3.20 และ 3.12 ตามลำดับ)

### 5.1.2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างในการให้บริการด้านต่างๆ

#### 1. ด้านการให้บริการหอสมุดกลาง

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยมีความพึงพอใจด้านบรรยากาศและสถานที่ ด้านการบริการสืบค้นสารนิเทศผ่าน Web OPAC ด้านการบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารนิเทศและโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านจำนวนทรัพยากรสารนิเทศและโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.89 , 3.82 , 3.78 , 3.74 , 3.55 และ 3.54 ตามลำดับ)

#### 2. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ระดับสถาบัน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยมีความพึงพอใจด้านความเร็วของการสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์และโปรแกรมต่างๆ ด้านความเร็วในการประมวลผลข้อมูลของคอมพิวเตอร์ ด้านความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.29 , 3.27 , 3.19 และ 3.13 ตามลำดับ)

ระดับคณะ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) โดยมีความพึงพอใจด้านความทันสมัยของอุปกรณ์และโปรแกรมต่างๆ ด้านความเร็วในการประมวลผลข้อมูลของคอมพิวเตอร์ และด้านความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 2.89 , 2.87 และ 2.84 ตามลำดับ)

#### 3. ด้านการให้บริการสุขอนามัย

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการสุขอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริการเบิกยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.50 ตามลำดับ) และด้านบรรยากาศและสถานที่ ด้านการบริการรับคำปรึกษาจากแพทย์และจิตแพทย์ และด้านการบริการตรวจรักษาโรคและออกหนังสือรับรองอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48 , 3.41 และ 3.38 ตามลำดับ)

#### 4. ด้านการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยมีความพึงพอใจในด้านจำนวนสถานที่ที่ใช้ในการเล่นกีฬา เช่น สนาม-กีฬา โรงยิมเนเซียม ห้องฟิตเนส ฯลฯ ด้าน

บรรยากาศและจำนวนของสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์กีฬา และด้านจำนวนอุปกรณ์กีฬาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.38 , 3.32 , 3.22 และ 3.17 ตามลำดับ)

#### 5. ด้านการให้บริการงานทะเบียน

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) โดยมีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศและสถานที่ ด้านการขอใบรับรองและเอกสารสำคัญทางการศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียนและรักษาสภาพนักศึกษา ด้านความเหมาะสมในการจัดวัน เวลา ตารางเรียน-ตารางสอบ ด้านการยื่นคำร้องขอเปิดวิชาภาคฤดูร้อน และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.25 , 3.17 , 3.03 , 2.99 , 2.97 และ 2.79 ตามลำดับ)

#### 6. ด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษาโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดวันนัดพบแรงงานเมื่อนักศึกษาใกล้สำเร็จการศึกษา ด้านการมี Web Board แสดงความต้องการแก่นักศึกษา ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในและนอกสถาบัน ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางาน ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารด้านทุนกู้ยืมเรียน และด้านการบริการข้อมูลข่าวสารด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.35 , 3.29 , 3.15 , 3.12 , 3.11 และ 3.06 ตามลำดับ)

#### 7. ด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยมีความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาขอคำปรึกษาในรายวิชาที่มีปัญหา ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าพบและขอคำปรึกษา และด้านการให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพและศึกษาต่อจากงานกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.71 , 3.68 และ 3.56 ตามลำดับ) และด้านการให้คำปรึกษาและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

#### 8. ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับสถาบัน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารเรียนและบริเวณสถาบัน ด้านระบบความปลอดภัยภายในห้องปฏิบัติการ ด้านการดูแลสภาพห้องเรียน (สื่ออุปกรณ์, โต๊ะ-เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ) ด้านจำนวนห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ด้านการดูแลสถานที่และจำนวนร้านค้าภายในโรงอาหาร ด้าน

จำนวนหอพักภายในสถาบัน และด้านการดูแลความสะอาดภายในห้องน้ำอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.44 , 3.40 , 3.39 , 3.34 , 3.34 , 3.21 และ 3.17 ตามลำดับ)

ระดับคณะ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยภายในอาคารเรียนและบริเวณสถาบัน ด้านระบบความปลอดภัยภายในห้องปฏิบัติการ ด้านจำนวนห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ด้านการดูแลสภาพห้องเรียน(สื่ออุปกรณ์, โต๊ะ-เก้าอี้, เครื่องปรับอากาศ) ด้านการดูแลสถานที่และจำนวนร้านค้าภายในโรงอาหาร และด้านการดูแลความสะอาดภายในห้องน้ำอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.47 , 3.46 , 3.40 , 3.37 , 3.36 และ 3.26 ตามลำดับ)

### 9. ด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา

นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาการฝึกงานในสถานประกอบการ/สถานศึกษา จากงานกิจการนักศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆ และด้านการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาดูงานนอกสถานที่จากงานกิจการนักศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ)

## 5.1.3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

### 5.1.3.1 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน

1.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน มีอย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

1.3 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษา อย่างน้อย 2 คณะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มที่ 2 คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

### 5.1.3.1 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการ

#### 1. ด้านการให้บริการหอสมุดกลาง

1.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการหอสมุดกลาง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการหอสมุดกลาง อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

1.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหอสมุดกลาง มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์

กลุ่มที่ 2 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตรและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะเทคโนโลยีการเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 และกลุ่ม 3 ตามลำดับ

#### 2. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

##### 2.1 ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับสถาบัน

2.1.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับสถาบัน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับสถาบัน อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

2.1.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับสถาบัน มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

กลุ่มที่ 2 คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและคณะอุตสาหกรรมเกษตร

กลุ่มที่ 3 คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 และกลุ่ม 3 ตามลำดับ

## 2.2 ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับคณะ

2.2.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับคณะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับคณะ อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

2.2.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับคณะ มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

กลุ่มที่ 2 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิทยาศาสตร์

กลุ่มที่ 3 คือ คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มที่ 4 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 ตามลำดับ

### 3. ด้านการให้บริการสุขอนามัย

3.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสุขอนามัยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 ชั้นปีที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสุขอนามัย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสุขอนามัย มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

กลุ่มที่ 2 คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่ามัธยฐานน้อยกว่ากลุ่ม 2

### 4. ด้านการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน

4.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีอย่างน้อย 2 คณะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่ม 1 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่ม 2 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตรและคณะเทคโนโลยีการเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่ม 2

## 5. ด้านการให้บริการงานทะเบียน

5.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 ชั้นปีที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.3 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

กลุ่มที่ 2 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

กลุ่มที่ 3 คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะเทคโนโลยีการเกษตร

กลุ่มที่ 4 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่ามัธยฐานต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 ตามลำดับ

## 6. ด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา

6.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

6.3 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา มีอย่างน้อย 2 คณะ ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร

กลุ่มที่ 2 คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะ  
อุตสาหกรรมเกษตร และคณะเทคโนโลยีการเกษตร  
โดยที่กลุ่ม 1 มีค่ามัธยฐานน้อยกว่ากลุ่ม 2

## 7. ด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา

7.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงาน  
วิชาการและการให้คำปรึกษา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7.2 ชั้นปีที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและการให้  
คำปรึกษา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา มีอย่างน้อย  
2 คณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่  
แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร

กลุ่มที่ 2 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตรและคณะเทคโนโลยีการเกษตร  
โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่ม 2

## 8. ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

### 8.1 ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับสถาบัน

8.1.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่  
และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับสถาบัน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

8.1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับ  
สถาบัน อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่  
พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

โดยที่กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ 2

8.1.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับ  
สถาบัน มีอย่างน้อย 2 คณะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่  
พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 4 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์  
อุตสาหกรรม และคณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มที่ 2 คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มที่ 3 คือ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะอุตสาหกรรมเกษตร

กลุ่มที่ 4 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตรและคณะเทคโนโลยีการเกษตร

โดยที่กลุ่ม 1 มีเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 ตามลำดับ

## 8.2 ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับคณะ

8.2.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับคณะ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

8.2.2 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับคณะ อย่างน้อย 2 ชั้นปี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ชั้นปีที่ 5

กลุ่มที่ 2 คือ ชั้นปีที่ 4

กลุ่มที่ 3 คือ ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่ามัธยฐานต่ำสุด รองลงมาเป็นกลุ่ม 2 และกลุ่ม 3 ตามลำดับ

8.2.3 ค่ามัธยฐานความพึงพอใจด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างน้อย 2 คณะ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า มีกลุ่มที่แตกต่างกัน 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มที่ 2 คือ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยที่กลุ่ม 1 มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่ม 2

## 9. ด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา

9.1 นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

9.2 ปีที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

9.3 คณะที่ต่างกันมีค่ามัธยฐานความพึงพอใจในการให้บริการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 5.1.4 ความเพียงพอในการให้บริการ

จากการสำรวจพบว่า การให้บริการที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 สูงสุดคือ การให้บริการหอสมุดกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.60 รองลงมาคือการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 33.11 และการให้บริการที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาน้อยที่สุด คือการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.72

#### 5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักศึกษาในการให้บริการของสถาบัน

จากการสำรวจพบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะในการให้บริการแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

##### 1. ด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้พอเพียงพอต่อความต้องการ

##### 2. ด้านการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน

ควรเพิ่มจำนวนสนามกีฬา เช่น สนามบาสเกตบอล สนามเบดมินตัน เป็นต้น และควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้มากกว่านี้ รวมทั้งควรปลูกต้นไม้เพิ่มขึ้นเพื่อให้ความร่มรื่น

##### 3. ด้านการให้บริการงานทะเบียน

ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนให้ดีและรวดเร็วขึ้น เช่น จัดสรร วัน-เวลา การลงทะเบียนแยกตามคณะ เพื่อความรวดเร็วและป้องกัน Server ล่ม เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้

##### 4. ด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา

ควรเพิ่มบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทุนต่างๆ ข่าวสารคำคัญภายในและนอกสถาบันฯ

##### 5. ด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและหมั่นดูแลทำความสะอาดภายในห้องน้ำให้สะอาดและไม่ให้มีกลิ่นเหม็น ควรปรับปรุงและขยายโรงอาหารให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรเพิ่มการดูแลระบบความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มจำนวนหอพักนักศึกษาให้มากกว่านี้

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ในการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ผู้วิจัยไม่อาจหาหน่วยตัวอย่างตรงตามทีสุ่มขึ้นมาได้ทั้งหมด จึงเลือกใช้หน่วยตัวอย่างถัดไปที่มีคุณลักษณะเหมือนหน่วยตัวอย่าง

2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ซึ่งผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาไม่ครอบคลุมทั้งสถาบัน จึงควรที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถาบันในระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มเติมต่อไป