

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา โดยจำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปี รวมทั้งศึกษาถึงความเพียงพอในการให้บริการสนับสนุนการศึกษา โดยศึกษาประชากรจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 จำนวน 12,043 คน สุ่มตัวอย่างขนาด 737 คน โดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ การทดสอบ Z การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis one way analysis of variance by rank) และการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison)

ผลการสำรวจ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการให้บริการหอสมุดกลาง การให้บริการวิชาการและให้คำปรึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การให้บริการสุขอนามัย การให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการงานทะเบียน การให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน การให้บริการหอสมุดกลาง การให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ชั้นปีและคณะที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างน้อยสำคัญ

ด้านการให้บริการสุขอนามัย การให้บริการทะเบียน พบว่า เพศและคณะที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างน้อยสำคัญ

ด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา พบว่า เพศและชั้นปีที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างน้อยสำคัญ

ด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา พบว่า คณะที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างน้อยสำคัญ

ด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างน้อยสำคัญ

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมุติฐานในการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 ตัวแปรการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
2.3 การบริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน	8
2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	17
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	26
3.2 ระยะเวลาการดำเนินงาน	27
3.3 ประชากร	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.6 กลุ่มตัวอย่าง	31
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง	34
4.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง	36
4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	103
4.4 ความเพียงพอในการให้บริการ	119
4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆในการให้บริการของสถาบัน	121
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	123
5.2 ข้อเสนอแนะ	134
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	137
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัส	144
ภาคผนวก ค การทดสอบสมมุติฐาน	160

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA	21
3.1 ระยะเวลาการดำเนินงาน	27
3.2 จำนวนนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถาบันฯ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 โดยจำแนกตามชั้นปี ดังนี้	28
3.3 ขนาดตัวอย่างของนักศึกษาจำแนกตามชั้นปี	32
4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ	34
4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามชั้นปี	35
4.3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามคณะ	35
4.4 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ	36
4.5 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้าน	37
4.6 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	44
4.7 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการหอสมุดกลางของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	45
4.8 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	46
4.9 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการสุขอนามัยของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	48
4.10 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของสถาบัน ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	49
4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการงานทะเบียนของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	50
4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	51
4.13 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	53
4.15 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	55
4.16 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	56
4.17 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการหอสมุดกลางของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	58
4.18 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	60
4.19 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสุขอนามัยของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	63
4.20 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อน หย่อนใจของสถาบัน ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	65
4.21 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	66
4.22 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและ ทุนการศึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	68
4.23 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและการให้ คำปรึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	70
4.24 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	72
4.25 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทาง วิชาชีพแก่นักศึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	76
4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	78
4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการหอสมุดกลางของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	81
4.28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสุขอนามัยของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	86
4.30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์กีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ของสถาบัน ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	88
4.31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	90
4.32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	92
4.33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษาของ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	94
4.34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	96
4.35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่ นักศึกษาของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ	101
4.36 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อ สนับสนุนการศึกษาของสถาบัน เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ Z-test	103
4.37 ผลการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อ สนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาแต่ละชั้นปี โดยใช้การทดสอบของ Levene	104
4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุน การศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาแต่ละชั้นปี โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน จำแนกทางเดียว	105
4.39 การจัดกลุ่มค่าเฉลี่ยลำดับที่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาแต่ละคณะ	105
4.40 ผลการทดสอบการแจกแจงแบบปกติของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ การทดสอบของ Lilliefors	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.41 ผลการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาในแต่ละคณะ โดยใช้การทดสอบของ Levene	107
4.42 ผลการทดสอบความแตกต่างค่ามัธยฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาในแต่ละคณะ โดยใช้ Kruskal-Wallis one way analysis of variance by rank	108
4.43 การจัดกลุ่มค่าเฉลี่ยลำดับที่ ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน ของนักศึกษาแต่ละคณะ	108
4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง จากตารางภาคผนวก ค ที่ 1-11	110
4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน เปรียบเทียบระหว่างชั้นปี จากตารางภาคผนวก ค ที่ 12-33	112
4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน เปรียบเทียบระหว่างคณะ จากตารางภาคผนวก ค ที่ 34-81	115
4.47 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอต่อการให้บริการแต่ละด้าน ของสถาบัน ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 จำนวน 707 คน	119
4.48 จำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบัน	121