

ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการทางการศึกษาต่าง ๆ
เพื่อศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

**Satisfaction of Academic Service and Learning Environment for
Graduates Student at School of Information Technology,
King Mongkut's University of Technology Thonburi**

อาภรณ์ เชี่ยวชาญเกษตร สุริย์ ฟูนิลกุล และ บวร ปกัสราท

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

บทคัดย่อ – การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ได้แก่การบริการ การศึกษา การบริการห้องสมุด และการบริการโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยงานวิจัยนี้ได้กำหนดโมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และทำการวิเคราะห์โมเดลจากการสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยรวม และโดยการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และภาวะการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ลงทะเบียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 898 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบริการการศึกษาที่นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตัวแปรด้านอายุ สาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ยกเว้นตัวแปรเพศ ที่มีผลที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน และภาวะการทำงาน นักศึกษามีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมที่นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัยช่วยให้คณะที่เปิดสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการการศึกษาที่เหมาะสมได้

คำสำคัญ – ความพึงพอใจ บริการการศึกษา ภาวะการทำงาน สภาพแวดล้อม

ABSTRACT – The purpose of this research was to study student satisfaction toward learning environment and academic services. The samples are graduate students at the School of Information Technology, King Mongkut’s University of Technology Thonburi. The student satisfaction model is proposed in this research and proves by enquiry the satisfaction from graduate students. The study focuses on four aspects: academic service, library service, audio-visual aids service and the school learning environment. The samples of the study were 898 graduate students who registered in the second semester of academic year 2008. They were classified by gender, age, current fields of study, work experiences, and work status. The instrument for data collection was five point rating scale questionnaire containing 34 questions with reliability of 0.96. The statistics methods used for data analysis were frequency, percentage, means, standard deviation, T-test, and one way analysis of variance. The research finding revealed that the students had the satisfaction at a moderate level in all aspects, except the aspect of academic service, which was at a high level. Gender was found to have significant difference at 0.05 levels for learning events. Ages and fields of study had no significant difference in all aspects of satisfaction. However, it was found that the satisfaction toward learning environment had significant difference at 0.05 levels. The research result can be used as guidelines for academic service at any Information Technology related School.

KEY WORDS – Academic service, Learning environment, Satisfaction, Work status

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญ เป็นแหล่งที่ให้ความรู้และพัฒนาผู้เรียนซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ภารกิจของมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากการค้นคว้าวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ภารกิจที่กล่าวได้ว่าเป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณธรรม เพื่อสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปพัฒนาประเทศ

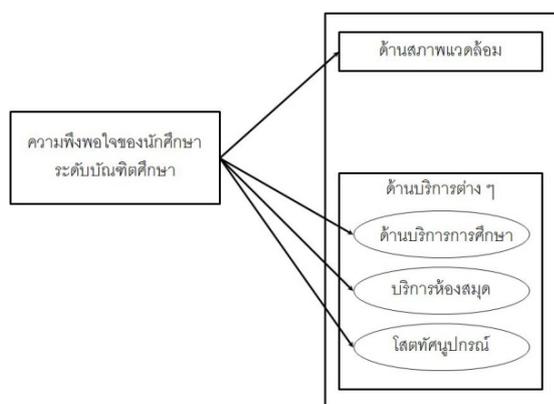
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้เริ่มเปิดสอนหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคแรก ๆ อย่างไรก็ตามการเปิดการเรียนการสอนของคณะฯ ยังไม่มีการศึกษาหรือวิจัยถึงความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าวเพื่อนำผลวิจัยที่ได้เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงแก้ไขการจัดสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีต่อไป

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา

ปัจจุบันจำนวนมหาวิทยาลัยที่เปิดรับนักศึกษาเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ และวิศวกรรมซอฟต์แวร์นั้นมีอยู่มากมาย หากแต่เพียงว่าจำนวนนักศึกษาที่มีความต้องการเข้าศึกษาต่ออื่นไม่ได้เพิ่มขึ้นแปรผันตามจำนวนสถานศึกษาที่มีมากขึ้น ดังนั้นการคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา จึงเป็นประเด็นสำคัญที่หลาย ๆ สถาบันการศึกษาควรตระหนักถึง

การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาของนักศึกษา นอกจากจะพิจารณาในเรื่องของหลักสูตร และการเรียนการสอนแล้ว [1] ปัจจัยหลักที่นักศึกษานำมาพิจารณาเพื่อเข้าศึกษาต่อได้แก่ โอกาสของการสำเร็จการศึกษา โอกาสในการหางาน และโอกาสที่จะเพิ่มภาวะหน้าที่ทางการทำงานให้สูงขึ้น [1,2] ปัจจัยหลักเหล่านี้จะส่งผลให้นักศึกษามีโอกาสสำเร็จการศึกษามากกว่าการตกออกในระหว่างการเรียน นอกจากนั้นปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ ความสามารถ ความถนัด และความสนใจในสาขาที่ต้องการเรียน [2]

ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมและการบริการต่างๆ ก็เป็นจุดสำคัญอย่างหนึ่งต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่จะเข้าศึกษาต่อและนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการศึกษาของนักศึกษาเช่นกัน [3,4] ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรคำนึงถึงการจัดการบริการทางการศึกษาต่างๆ ที่สนับสนุนการเรียนการสอนเพื่อให้ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษา ความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง [5,6] โดยทั่วไปแล้วความพึงพอใจเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความ ต้องการ และการให้บริการอย่างเพียงพอ [7-9] นอกจากนี้ด้านของสภาพแวดล้อมทางการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาเช่นเดียวกับปัจจัยอื่น ไม่ว่าจะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนและภายนอกห้องเรียน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำนวนหนังสือในห้องสมุด อาคารสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ และโครงสร้าง การบริการและการบริหาร [4,10,11] โดยการจัดการบริการ การศึกษานั้นต้องเป็นไปเพื่อส่งเสริมพัฒนาการในทุกด้าน ของนักศึกษา เพื่อสร้างประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองเพื่อช่วยลดหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษา และเพื่อช่วยให้นักศึกษา เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งทางสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ [12] โมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 โมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3. กลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คำถามสำหรับงานวิจัย และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการศึกษาจะมุ่งเน้นในเรื่องของการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อสภาพแวดล้อม และการบริการต่าง ๆ อันได้แก่ การบริการการศึกษา บริการห้องสมุด และ โสตทัศนอุปกรณ์ โดยการจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และภาวะการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 898 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเพื่อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและการบริการต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 34 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้เพื่อตอบคำถามสำหรับงานวิจัยที่ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการบริการต่าง ๆ หรือไม่ ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหญิงและชายมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และบริการต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

4. วิจารณ์และสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้านและโดยรวมของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุเนื่องจากสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีพื้นที่จำนวนจำกัด เมื่อเทียบกับสัดส่วนของนักศึกษา กอปรกับจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากทำให้ทรัพยากรที่คณะฯ จัดให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ทั้งหมดจึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้คณะฯ ได้พยายามจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนการสอน ตลอดจนสิ่งที่สนับสนุนการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นสภาพห้องเรียนภาคทฤษฎี ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ที่เปิดบริการทุกวันทำการ หรือแม้แต่ห้องสมุดคณะฯ ที่เป็นห้องสมุดเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ พร้อมคำวิจารณ์และสรุปผลสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1 ในภาคผนวก

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหญิงและชายมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิงเกือบทุกด้าน อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน

กว่าเพศชาย มีความรู้สึกว่าการได้รับการบริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตามหากไม่ได้การบริการตามความคาดหวังจะให้ความรู้สึกด้านลบทันที

3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตามทุกคนต่างต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี ต้องการได้รับการบริการที่ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้วหากได้รับการตอบสนองที่ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่ดีด้วย

4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาจะเรียนในสาขาวิชาใดก็ตามทุกคนต่างคาดหวังว่าเมื่อได้เข้ามาศึกษาแล้วจะได้พบสภาพแวดล้อมและได้รับการบริการต่าง ๆ ที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงเป็นส่วนที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพของนักศึกษา

5. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ ที่ให้บริการต่อนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันก็ตาม จึงไม่เห็นความแตกต่าง ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ๆ จะเป็นผู้ที่ได้ผ่านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มากมาแล้วทำให้เกิดการเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมที่ตนได้พบมา จึงทำให้มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

6. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาจะมีภาวะการทำงานต่างกันแต่ทุกคนย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา อาทิ การให้ความสนใจต่อ ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม ความเพียงพอของทรัพยากร เช่น จำนวนหนังสือ ความทันสมัยของ หนังสือในห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการทำงานแล้วจะเป็นผู้ ที่มีโลกทัศน์กว้างกว่าผู้ที่ไม่มีภาวะการทำงาน เพราะผู้ที่มี ภาวะการทำงานได้พบเจอกับสภาพแวดล้อมที่มากกว่า ดังนั้นจึง เกิดการเปรียบเทียบกับสภาวะแวดล้อมที่ตน ได้พบเห็น จึงทำให้มี ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

ค่าสถิติจากการวิจัยที่ได้เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยที่ได้กล่าว มาข้างต้นนั้น สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ในภาคผนวก

5. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและการ บริการต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านบริการการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า มีความพอใจอยู่ ในระดับมาก ดังนั้น ควรเน้นในเรื่องของการให้บริการให้มากขึ้น และให้ความสะดวกต่อนักศึกษาที่มามีคิดต่อมากขึ้น โดย จัดเป็นรูปแบบของการให้บริการแบบเสร็จสรรพในที่เดียว (One Stop Services) รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางในการแจ้ง ข่าวสารให้นักศึกษาทราบหลาย ๆ ช่องทาง อีกทั้งข้อมูลมีความ ถูกต้องและรวดเร็ว

2. ด้านบริการห้องสมุด ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรเน้นในเรื่องการขยายเวลาใน การยืมคืน และการจัดเตรียมหนังสือ และสื่อการเรียนการสอน ต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่ต้องการใช้ บริการ ทั้งนี้เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักศึกษา

3. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ผลการวิจัย พบว่า มีความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรเน้นในเรื่องบริการต่าง ๆ อาทิ การแปลงบทเรียนให้อยู่ในรูปแบบของบทเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อให้ นักศึกษาสามารถทบทวน บทเรียนได้ทุกวัน ทุกเวลาที่ต้องการ นอกจากนั้นบทเรียน อิเล็กทรอนิกส์นี้จำเป็นต้องถ่ายทอดอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

ของเสียงที่ชัดเจน นอกจากนี้เรื่องของบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ แล้ว ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ต้องมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ให้กับนักศึกษา อาทิ การแก้ไขข้อผิดพลาดของนักศึกษาเมื่อ เกิดปัญหา การแก้ไขปัญหาไวรัสต่าง ๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการ โดยคณะฯ และความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต เป็น ต้น

4. ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงสภาพของห้องน้ำให้มีความสะอาด ปราศจากกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ รวมไปถึงความ สะอาดของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

6. สรุปผลและงานวิจัยที่สามารถดำเนินการต่อไปได้

โมเดลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่นำเสนอในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการต่าง ๆ ได้แก่ การบริการการศึกษา การบริการห้องสมุด และการบริการ โสตทัศนูปกรณ์ โมเดลที่กำหนดขึ้นนี้ตั้งอยู่บนคำถามงานวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นอยู่กับ สภาพแวดล้อมและการบริการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้หรือไม่ โดยพิจารณาตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ 5 สมมติฐาน ซึ่งการ ทดสอบสมมติฐานทำโดยการพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตัวแปรเพศ อายุ สาขาวิชาที่กำลังศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และภาวะการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ในแต่ละด้านและโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบริการต่าง ๆ ที่นักศึกษามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับการพิจารณาทางด้านตัวแปรพบว่า ตัวแปรเพศมีผลต่อความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และบริการต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับตัวแปรด้านอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ ยกเว้นเมื่อพิจารณาตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงาน และ ภาวะการทำงาน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจด้าน สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

งานวิจัยที่ควรดำเนินการต่อเพื่อสนับสนุนให้ สถาบันการศึกษาได้มองเห็นภาพรวมในการสนับสนุน การศึกษแก่นักศึกษาที่ต้องการเข้าศึกษาต่อ ได้แก่ การวัด ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาจากปัจจัยที่มีส่วนทำให้นักศึกษาใช้ เวลาในการสำเร็จการศึกษาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] Burge, E. J., (2009), Application and Appreciation: Changing Course Structure to Change Student Attitudes, IEEE Computer Society, pp. 45-52.
- [2] Baker, A. A., Tillmann, A., and Krömker, D. (2010), Using Self-Assessments for Predicting the Success of Study, IEEE Xplore, pp. 1-5.
- [3] Yang Z., Yan-Ping, L., ad Jie, T. (2006), Study on Quality Indicators on Higher Education: An Application of the SERVQUAL Instrument, IEEE Xplore, pp. 1-7.
- [4] ไพฑูรย์ ศรีฟ้า. (2552). การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2552, จาก <http://isc.rua.c.th/data/EED0000366.doc>
- [5] ชริณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน. ปริญญาานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [6] กฤตนันท์ มาย อริยวัฒน์. (2552). ทฤษฎีความพึงพอใจ .สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2552, จาก <http://earners.in.th/blog/espade/2218897>.
- [7] Coleman, J. S., (1990), Foundation of Social Theory. Cambridge, Mass. Harvard University Press.
- [8] จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- [9] Mullins. (1985), Management and Organizational Behaviour. London: Pitman Publishing, pp. 397-400.
- [10] พิมลพรรณ หิรัญเอกภาพ. (2552). เข้าใจสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 24 เมษายน 2552, จาก <http://earners.in.th/blog>.
- [11] ดวงเดือน พิพัฒน์ชูเกียรติ. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขสมบูรณ์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] สำเนาวั ขจรศิลป์. (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่าง ๆ พร้อมคำวิจารณ์และสรุปผล

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			วิจารณ์และสรุปผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
บริการการศึกษา	✓			<ol style="list-style-type: none"> คณะฯ ได้จัดให้มีนักบริการการศึกษาที่มีความรู้ในเรื่องของหลักสูตร และสามารถให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ทันทีที่นักศึกษาขอคำปรึกษา คณะฯ ได้จัดให้มีนักบริการการศึกษาที่ดูแลนักศึกษา 1 ท่านต่อนักศึกษา 1 หลักสูตร กอปรกับนักบริการการศึกษามีการทำงานผลัดเปลี่ยนเวลายกกันตลอด 7 วันทำการและทำงานแทนกันได้ มีช่องทางที่หลากหลายในการให้บริการนอกจากการติดต่อด้วยตนเอง เช่น โทรศัพท์ หรืออีเมลล์ นักบริการการศึกษามีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และให้ความสำคัญกับนักศึกษาทุกคนเท่าเทียมกัน
บริการห้องสมุด		✓		<ol style="list-style-type: none"> ห้องสมุดเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีพื้นที่ไม่มากเมื่อเทียบกับสัดส่วนของนักศึกษา

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			วิจารณ์และสรุปผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
				2. ทรัพยากรในห้องสมุดคณะฯ มีปริมาณไม่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นหนังสือ หรือ ซีดี 3. เนื่องจากทรัพยากรส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้นักศึกษาไม่สามารถศึกษาหรือทบทวนได้ทันตามช่วงเวลาการยืมคืน นักศึกษาจึงเห็นว่าจำนวนวันที่ให้ยืมสู่อมีระเวลาน้อย
โสตทัศนูปกรณ์		✓		1. ช่วงเวลาและระเบียบในการให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมาก 2. คุณภาพของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียนที่คณะฯ ไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากนักศึกษาของคณะฯ อาจเข้าห้องเรียนนอกเหนือจากห้องที่คณะฯ ดูแล 3. คณะฯ ได้มีการจัดหาทรัพยากรที่สนับสนุนทางการศึกษา อาทิ การจัดบริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เพื่อให้นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียน การให้บริการอินเทอร์เน็ตให้บริการอย่างรวดเร็ว มีระบบป้องกันไวรัสที่มีความทันสมัยและมีความสมบูรณ์
สภาพแวดล้อม		✓		1. คณะฯ มีพื้นที่น้อยเมื่อเทียบกับสัดส่วนของจำนวนนักศึกษา แต่ทั้งนี้คณะฯ ก็พยายามปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบเพื่อให้มีสภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการนั่งพักผ่อน 2. การใช้ห้องน้ำที่อาคารเรียนรวมร่วมกันกับนักศึกษาคณะอื่นทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของความสะอาด เช่นเดียวกับจำนวนห้องน้ำที่อาคารคณะฯ ชั้น 1 มีจำนวนน้อยไม่สามารถรองรับจำนวนนักศึกษาที่มีจำนวนมากและมีการเข้าใช้ตลอดเวลาได้

ตารางที่ 2 ค่าสถิติจากการวิจัย

ความพึงพอใจ	เพศ		อายุ		สาขากำลังศึกษา		ประสบการณ์การทำงาน		ภาวะการทำงาน	
	t	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ด้านบริการการศึกษา	-2.83	0.005*	0.43	0.73	0.53	0.59	0.44	0.72	1.89	1.51
2. ด้านบริการห้องสมุด	-2.72	0.007*	0.19	0.90	2.60	0.08	1.27	0.28	1.87	0.16
3. ด้านโสตทัศนูปกรณ์	-2.87	0.004*	1.03	0.38	0.44	0.64	0.28	0.84	0.09	0.92
4. ด้านสภาพแวดล้อม	-5.55	0.000*	1.93	0.12	0.75	0.47	3.10	0.03*	5.73	0.003*
รวม	-4.11	0.000*	0.50	0.69	0.98	0.38	1.07	0.36	1.99	0.14

* หมายถึงค่าสถิติที่คำนวณได้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05