

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
The Satisfaction of Students toward the Academic Service of Academic
and Research Affair, Faculty of Management Technology, Rajamangala
University of Technology Isan, Surin Campus

จิราภรณ์ แป้นแก้ว¹ เฉลิมพล คงจันทร์^{2*} ศันสนีย์ สงวนศิริ³ พรรณัญญา สุขเต็ม^{4*}
และ ทศวรรษ ศาลาผาย⁵

¹สาขาวิชาการจัดการ ²อาจารย์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ^{3,4}นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการ ⁵นักศึกษา สาขาวิชาการบัญชี
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดสุรินทร์ 32000

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ 2) ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกเพศและชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 2 3 และ 4 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1) นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เพศและชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการ ของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

The purpose of this research was to analyze the satisfaction of students towards the academic service of Academic and Research Affair, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus. The processes of this study were divided into three parts: 1.) the procedures of the academic services providing. 2.) The service of academic department officers/staffs. 3.) The facilities feature that classified into gender (sex) and education

level (year) of the students. The populations used were 200 students among the first year to the fourth year students who studied in the academic year of 2011. The tool used consisted was the questionnaire and the statistic data were analyzed by frequency, percentage, average value, mean, standard deviation, T-test and One-Way ANOVA. The findings were concluded as follows:

1.) The students of Management Technology Faculty, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus who had the different in gender (sex) and education level (year) were satisfied the procedures of the academic services providing were in the moderate level. While, the service of academic department officers/staffs were in high level and lastly, the facilities features were also in high level.

2.) The students of Management Technology Faculty, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus who had the different gender were satisfied the procedures of the academic services providing, the service of academic department officers/staffs, the facilities features in the level of indifferent significant.

3.) The students of Management Technology Faculty, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus who had the different education level (year) were satisfied the procedures of the academic services providing, the service of academic department officers/staffs, the facilities features in the different statistical significant level at 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ นักศึกษา

Keywords : Satisfaction , Students

*ผู้พิมพ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ urikanaruk111@hotmail.com โทร. 09 5605 3905

1. บทนำ

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาในระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ รวมทั้งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาพึงปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1. การจัดการเรียนการสอน 2. การวิจัย 3. การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแนวทางเดียวกันกับภารกิจหลักทั้ง 4 ประการ ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและมีนโยบายในการบริหารงานและพัฒนาในด้านต่าง ๆ คือ 1. ด้านบริการและการจัดการ 2. ด้านวิชาการ 3. ด้านการวิจัย 4. ด้านกิจการนักศึกษา 5. ด้านบริการการศึกษา 6. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7. ด้านบุคลากร และ 8. ด้านโรงเรียนสาธิต (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 2548 : 8-12)

งานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียน เป็นตัวกำหนดปริมาณงานของสถานศึกษา การจัดสรรทรัพยากรให้แก่มหาวิทยาลัย คุณภาพของมหาวิทยาลัย และเครื่องชี้วัดความสำเร็จความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำองค์กร ฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนของ คณะเทคโนโลยีการจัดการ ดำเนินไปตามขั้นตอนและเป็นไปตามแผนการศึกษาจนครบตามที่หลักสูตรกำหนด ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิต ให้เป็นผู้มีความรู้และคุณสมบัติในระดับสากล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถือว่าสำคัญต่อการผลิตและพัฒนาบัณฑิตให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในส่วนนี้ จึงศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

2. วิธีศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ และชั้นปี ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีของคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 844 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย จากสาขาการจัดการ การบัญชี ระบบสารสนเทศ การตลาด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล การท่องเที่ยวและการโรงแรม โดย แบ่งนักศึกษาออกเป็น 4 ชั้นปี คือ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ในแต่ละชั้นปี แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 เพศ คือ เพศชายและเพศหญิงทำการสุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างชั้นปีละ 50 คน สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จะมีขนาดเท่ากับประชากรคือ เพศชาย 19% และเพศหญิง 81%

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีการจัดการ ในการให้บริการงานวิชาการโดยจำแนกตามเพศ ของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง การให้บริการงานวิชาการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ นักศึกษาได้รับบริการแตกต่างกันเล็กน้อย ส่วนด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก การให้บริการงานวิชาการด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาได้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก การให้บริการงานวิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาได้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า การให้บริการงานวิชาการแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่มิได้ให้ความสำคัญแก่นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง แต่ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน

4. สรุป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 200 คน นักศึกษาชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และนักศึกษาหญิงจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของนักศึกษาชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 รวมทั้งนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีค่าร้อยละเท่ากัน คือ 25.00

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ ภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนของกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างครบถ้วนอยู่ในระดับ “มาก” การมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนและคล่องตัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนและคล่องตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานวิชาการของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความพึงพอใจของผู้รับบริการการแต่งกาย สะอาด สุภาพ การวางตัวเหมาะสมอยู่ในระดับ “มาก” มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในสิ่งมิชอบมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานวิชาการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้ให้บริการงานวิชาการของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” มีการติดป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน สะดวกต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” และบริเวณจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ โดยจำแนกตามชั้นปี ชั้นปีที่ 1 และ 2 ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ฝ่ายวิชาการ และวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามชั้นปี ชั้นปีที่ 1 2 และ 3 ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามชั้นปี ชั้นปีที่ 1 และ 2 ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการทางวิชาการ โดยจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการทางวิชาการ จำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่านักศึกษาหญิง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการ ฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดย

ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากกว่านักศึกษาหญิง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานวิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจเท่ากัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการงานของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ โดยจำแนกตามเพศและชั้นปี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการรวม 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 มีกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ รวม 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องและแม่นยำ ข้อ 2 มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ข้อ 3 มีการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ข้อ 4 มีการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ข้อ 5 มีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 6 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่องาน ข้อ 7 มีการแต่งกาย สะอาด สุภาพ การวางตัวเหมาะสม ข้อ 8 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในสิ่งมิชอบ ข้อ 9 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานวิชาการข้อ 10 มีการประสานงานและให้คำแนะนำ ทุกครั้งเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือปัญหา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวม 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน ข้อ 2 บริเวณจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ง่าย ข้อ 3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ข้อ 4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ข้อ 5 มีการติดป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน สะดวกต่อผู้รับบริการ

4.1 อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีการจัดการ ในการให้บริการงานวิชาการโดยจำแนกตามเพศ ของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยนักศึกษาชายภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และนักศึกษาหญิงโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันเล็กน้อย ดังนั้น การให้บริการงานวิชาการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ นักศึกษาได้รับบริการแตกต่างกันเล็กน้อย ส่วนด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยนักศึกษาชายภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และนักศึกษาหญิงโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการงานวิชาการด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาได้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยนักศึกษาชายภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และนักศึกษาหญิงโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 แสดงว่านักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การให้บริการงานวิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาได้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง คณะเทคโนโลยีการจัดการ ในการให้บริการงานวิชาการของฝ่ายวิชาการและวิจัย คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า การให้บริการงานวิชาการแก่นักศึกษาของเจ้าหน้าที่ มิได้ให้ความสำคัญแก่นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง แต่ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 คณะเทคโนโลยีการจัดการ ในการให้บริการงานวิชาการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 ด้านการให้บริการงานวิชาการของเจ้าหน้าที่ ของคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 5 ข้อ 6 ข้อ 7 ข้อ 8 ข้อ 9 และ ข้อ 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 ข้อ 4 และ ข้อ 5

4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาให้ครอบคลุมทุกคณะในมหาวิทยาลัยฯ
2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมทุกวิทยาเขต เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของศึกษาแต่ละคณะที่วิทยาเขตต่างกัน

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากหลายฝ่ายด้วยกัน ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะอาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. เอกสารอ้างอิง

จำรูญ พรหมสุวรรณ. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2533

ชุมพล ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดินสำนักงาน

ที่ดิน เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน,2533

ทองสุข ปานทรัพย์.ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของศึกษาธิการอำเภอ ตามทัศนระของ

เจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ เขตการศึกษา 12.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน,2533

ทวีป กรณียกิจ.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาค

ตะวันออกเฉียง.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533