

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้นักศึกษาทุกชั้นปีระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 182 ชุด และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

#### สรุปการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 131 คน เพศหญิง จำนวน 51 คน นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีการศึกษาที่ 1 จำนวน 71 คน ชั้นปีการศึกษาที่ 2 จำนวน 43 คน ชั้นปีการศึกษาที่ 3 จำนวน 50 คน และชั้นปีการศึกษาที่ 4 จำนวน 18 คน ศึกษาในภาคปกติทั้งหมดจำนวน 182 คน

##### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

###### 1. ด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของบุคลากร รองลงมาคือ การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำของบุคลากร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในห้องคอมพิวเตอร์ ความสะอาดของห้องคอมพิวเตอร์ ขนาดของห้องคอมพิวเตอร์ ความพร้อมของอุปกรณ์ในห้อง (เช่น โต๊ะ เก้าอี้) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเร็วและเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

## 2. ด้านงานทะเบียน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความถึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ตามลำดับ

## 3. ด้านงานกิจการนักศึกษา

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานกิจการนักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความถึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็วฉับไว เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและปลอดภัย กิจกรรมที่จัดส่งเสริมให้รู้จักการทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ กิจกรรมที่จัดสามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปปรับใช้ร่วมกับชีวิตประจำวัน ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดงานมีความเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมที่จัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนักศึกษา การอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาอย่างทั่วถึง ชัดเจน แน่นนอนและรวดเร็ว ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.98 และเพศหญิง 28.02 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีการศึกษาที่ 1, 2, 3 และ 4 คิดเป็นร้อยละ 39.01, 23.63, 27.47 และ 9.89 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างศึกษาในภาคปกติทั้งหมดจำนวน 182 คน

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์, ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา ระบุได้ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี นั้นอยู่ระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือด้านงานกิจการนักศึกษา, ด้านงานทะเบียน และด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ พิมพันธ์ สเยี่ยมสมบูรณ์ (2555 : 51) ที่นักศึกษาให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์สูงสุด ทั้งนี้ในเมื่อจำแนกตามเพศชายและหญิงพบว่านักศึกษาเพศหญิงให้ระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชายในทุกด้านเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างหญิงมีน้อยกว่าเพศชายอาจส่งผลให้ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าสูงกว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานกิจการนักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ และด้วยไมตรีจิต เนื่องจากนักศึกษาได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว อาทิ คำชี้แจงและขั้นตอนกระบวนการ อธิบาย และให้การบริการด้วยความจริงใจ

สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุณี มนุษย์ชาติ (2556 : 21) ต่อมาในด้านผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดพบว่าเป็นการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สอดคล้องกับด้านงานกิจการนักศึกษาที่ให้ความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าด้านอื่น ๆ แตกต่างจากหัวข้อที่มีการอุปกรณและเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ในกรณีนี้นักศึกษาอาจมีความคิดเห็นว่าการเพิ่มอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกด้านงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น และท้ายที่สุดด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับด้านอื่น ๆ โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ไขจัดการปัญหาต่างๆ ได้ด้วยองค์ความรู้และภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว แตกต่างจากหัวข้อความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดในด้านดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนที่ให้ค่าคะแนนความพึงพอใจสำหรับอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยน้อยเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการทั้งสามด้าน (ด้านงานกิจการนักศึกษา, ด้านงานทะเบียน และงานบริการห้องคอมพิวเตอร์) สามารถสรุปได้ว่านักศึกษาคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรเป็นอันดับหนึ่ง และให้ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย อย่างไรก็ตามเมื่อแปลผลระดับความพึงพอใจโดยเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ตามเพศของนักศึกษา, สาขาวิชา และระดับชั้นปีการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นทั้งปัจจัยด้านเพศและระดับชั้นปีการศึกษา หรืออาจจะใช้วิธีการคำนวณจำนวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยทฤษฎีที่นิยมใช้ในปัจจุบัน และนำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิแท่งหรือแผนภูมิอื่นๆ เพื่อเสนอให้เห็นถึงแนวโน้มที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี