ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บังอร รัตนมณี[1*] และ กันยา เจริญศักดิ์[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างหลักสูตรการศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และปลายเปิด กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี และปริญญาตรี 4 ปี ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 381 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ทดสอบมีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่าการศึกษามีความพึงพอใจ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักศึกษา, งานบริการการศึกษา

[1,2] งานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 0-2913-2500 ต่อ 6201

Students' Satisfaction with Academic Service in College of Industrial Technology King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok

Bangon Rattanamancee[1*] and Kunya Charoensak[2]

Abstract

The research objectives aim to investigate satisfaction of students with services of Academic Service Centre, College of Industrial Technology, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok (KMUTNB) as well as to compare their attitudes towards three dimensions, i.e. staff, service quality, and centre facilities. A questionnaire comprising 5-scale likert and open-ended survey was distributed to 381 students enrolling in the 2008 second semester. The respondents included students in high vocational level, 2-3 year, and 4-year undergraduates. Collected data were analyzed for frequency, percentage, mean, and standard deviation. One-way ANOVA and Scheffe post hoc were applied for multiple comparison statistical procedure. As results, an overall satisfaction towards the services was found at a moderate level, similar to respondents' attitudes towards personnel, service and facilities features. Satisfaction assessment on personnel and service quality revealed no difference among student groups. On the other hand, different attitude towards centre facilities was found. In this dimension, the 2-3 year undergraduates disclosed their higher contentment than the 4-year students.

keywords : Students' Satisfaction , Academic Service

[1,2] Academic Service in College of Industrial Technology

* Corresponding Author Tel. 0-2913-2500 ext. 6201