



บทความวิจัย

## การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

วลัยพร ยอดคำมี\* และ สายพิน ไตรเมฆ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 5365 0081 อีเมล: walaiporn.y@fte.kmutnb.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2026.02.007

รับเมื่อ 6 ธันวาคม 2568 แก้ไขเมื่อ 30 ธันวาคม 2568 ตอรับเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2569 เผยแพร่ออนไลน์ 27 กุมภาพันธ์ 2569

© 2026 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัล เทคนิคศึกษาภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-Anova) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนรายด้าน จำนวน 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านเพศ และด้านอายุพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การให้บริการ ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ



## Research Article

## Study of Student Satisfaction Towards the Services of the Department of Technology and Information Education, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Walaiporn Yodkammee\* and Saypin Trimek

Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

\*Corresponding Author, Tel. 09 5365 0081, E-mail: walaiporn.y@fte.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.bid.2026.02.007

Received 6 December 2025; Revised 30 December 2025; Accepted 4 February 2026; Published online: 27 February 2026

© 2026 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### Abstract

The aims of this research are 1) to study the student satisfaction with the supports and services provided by the Department of Technology and Information Education, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, and 2) to examine the differences in the student's satisfaction with the services of the Department of Technology and Information Education, Faculty of Industrial Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, classified by gender, age, and education level. The sampling group consisted of 132 alumni and the current graduate students in the Digital Technical Education Program, Department of Technology and Information Education, Faculty of Industrial Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The satisfaction survey based on the questionnaire was used as the research tool. The data analysis was based on the statistical parameters including Mean, Standard Deviation, T-Test analysis, and Analysis of Variance method (One-Way-Anova). The overall results showed that the student's satisfaction with services of the Department of Technology and Information Education, Faculty of Industrial Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok was at a high level with the score of 4.36. According to the survey results, there are 4 aspects with a high level of satisfaction. There is no significance in the student's satisfaction with the services of the Department of Technology and Information Education, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, as considered to the gender and age of the sampling group. As for the view of the education level and income, there were a significant difference in the survey results which can be concluded as 3 perspectives: the service process/procedures, the service staff, and the service's quality at the statistical significance of .05.

**Keywords:** Satisfaction, Service, The Department of Technology and Information Education



## 1. บทนำ

ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี ดำเนินการเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2523 ในหลักสูตร ครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา และมีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สอดรับกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเทคนิคศึกษาในยุค Education 4.0 โดยให้ความสำคัญของการผลิตบัณฑิต ให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ตลอดจนดำเนินการ ตามพันธกิจในด้านต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อภารกิจ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ การปรับปรุง ภูมิทัศน์ห้องเรียน ห้องพักนักศึกษา ห้องปฏิบัติการ รวมถึงจัดสรรทรัพยากรเพื่อการศึกษาให้ทันสมัยมีการส่งเสริมการ ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน Siri (2019) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เป็นจุดเด่นต่อการ ให้บริการกับผู้รับบริการและเป็นการต่อยอดการให้บริการที่สร้างเสริมความชำนาญให้กับบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ ปัจจุบัน ภาควิชามีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด โดยแยกออกเป็นระดับปริญญาเอก และปริญญาโท ดังแสดงในตารางที่ 1 – 2

**ตารางที่ 1** จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งหมดของสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี และสารสนเทศ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 – 2566

ปีการศึกษา	ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา					รวม
		ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ปี 5	
2563	ภาคปกติ	-	4	1	-	-	5
	ภาคพิเศษ	-	1	3	-	-	4
2564	ภาคปกติ	6	-	4	1	-	11
	ภาคพิเศษ	8	-	1	3	-	12
2565	ภาคปกติ	1	6	-	4	1	12
	ภาคพิเศษ	7	8	-	-	3	18
2566	ภาคปกติ	2	1	6	-	4	13
	ภาคพิเศษ	-	7	8	-	1	16
รวมจำนวนทั้งสิ้น							91

ที่มา : งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา 2567 (Office of the Registrar, 2024)

**ตารางที่ 2** จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาเอก ทั้งหมดของสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี และสารสนเทศ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 – 2566

ปีการศึกษา	ประเภทนักศึกษา	นักศึกษา						
		ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ปี 5	ปี 6	รวม
2563	ภาคปกติ	2	5	2	3	-	4	16
	ภาคพิเศษ	-	-	1	1	-	3	5
2564	ภาคปกติ	9	2	5	2	3		21
	ภาคพิเศษ	2	-	-	1	1		4
2565	ภาคปกติ	4	9	2	5	2	3	25
	ภาคพิเศษ	-	2	-	-	1	1	4
2566	ภาคปกติ	7	4	9	2	5	2	29
	ภาคพิเศษ	3	-	2	-	-	1	6
รวมจำนวนทั้งสิ้น								110

ที่มา : งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา 2567 (Office of the Registrar, 2024)

จากตารางที่ 1 และ 2 พบว่า ปีการศึกษา 2564 จำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาใหม่ มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากในปีการศึกษานี้ ภาควิชามีการปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษาโดยมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนในกรอบการศึกษาไทย 4.0 เป็นการศึกษาเพื่อสร้างนวัตกรรมที่จะส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยร่วมกับเทคโนโลยีการสอนด้วยวิธีการที่หลากหลายสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้องค์ความรู้ที่ตนเองถนัดหรือเชี่ยวชาญ บูรณาการร่วมกับองค์ความรู้อื่นเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคศึกษา

**ตารางที่ 3** การให้บริการด้านการเรียนการสอน

การบริการ	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	อัตราส่วน
ห้องเรียนประจำภาควิชา	3	3 : 40
ห้องปฏิบัติการ	3	3 : 40
ห้องธุรการ	3	3 : 40

ที่มา : สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ส่วนในตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าภาควิชามีการให้บริการด้านการจัดการเรียนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการของนักศึกษา เช่น การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอน คุุปฏิบัติทางการศึกษา ภาระค่าใช้จ่าย ระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยซึ่งมีส่วนของนักศึกษาที่มาใช้บริการ 3:40 ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็น

ว่าการให้บริการด้านการเรียนการสอนมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่ง Hanrinth และ Yodkamme (2023) ได้ศึกษาปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มจร. พบว่า 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการมาก ๆ บางทีก็ปิดความรับผิดชอบให้นักศึกษา ดำเนินการทุกอย่างด้วยตัวเอง ควรมีความรับผิดชอบให้กับนักศึกษาดูแลตัวเอง ยิ่งสถานการณ์โควิด ยิ่งไม่มีช่องทางการติดต่อแจ้งข่าวนักศึกษาเลย บางที่ต้องการสอบถามข้อมูลก็ยากมาก 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่ม Printer ในห้องค้นคว้า ควรปรับปรุงห้องน้ำ และ 3) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการมาก ๆ ไม่ค่อยเอาใจใส่นักศึกษา และผู้มาติดต่อ ภาควิชาเปิด-ปิด ไม่เป็นเวลา เหมือนไม่มีความพร้อมในการให้บริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายกับยุทธศาสตร์ของภาควิชาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และจะเป็นประโยชน์ต่อภาควิชานำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการต่อไป

### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

### 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kanokthong (2016) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

Namlin (2018) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยปรากฏดังนี้



1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.92$ )

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคน ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

Lertkampom (2023) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ คณะบริหารธุรกิจ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 169 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนประชากร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติ t-test และ F-test แบบ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .39) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = .42) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = .45) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = .50) ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาเพศหญิงสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามสาขาวิชา พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจสูงกว่าสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

Pansiri (2016) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จากจำนวนประชากร 12,966 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 390 คน จากการเลือกแบบการใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ โดยมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน คือ 1. ด้านอาคารสถานที่ 2. ด้านการบริการ 3. ด้านวัสดุสารสนเทศ 4. ด้านครุภัณฑ์ และ 5. ด้านประชาสัมพันธ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences for Windows) ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามชั้นปี พบว่า นักศึกษาที่ชั้นปี ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านครุภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ อธิบายกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย มีกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีคำแนะนำที่ดีให้กับ นักศึกษา ควรปรับปรุงห้องเรียนให้มีความทันสมัย แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีดี เพื่อส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ใคร่เรียนให้แก่ผู้เรียน

## 2. วิธีการวิจัย

### 2.1 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยตามวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

2.1.1 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

2.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 197 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน จำนวน 132 คน คัดเลือกโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยใช้สูตร Yamane (1973)

2.1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

2.1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

2.1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ

2.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย ดำเนินการในช่วงเดือนกันยายน ถึงตุลาคม พ.ศ. 2567



## 2.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัยจะได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

### 2.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 197 คน (Office of the Registrar, 2024)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน จำนวน 132 คน คัดเลือกโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยใช้สูตร Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

$n$  = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{197}{1+197(0.05)^2} \\ &= 131.99 \approx 132 \text{ คน} \end{aligned}$$

### 2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### 2.2.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert ได้ดังนี้ Silpcharu (2009)



ระดับของความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ Silpcharu (2014) กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

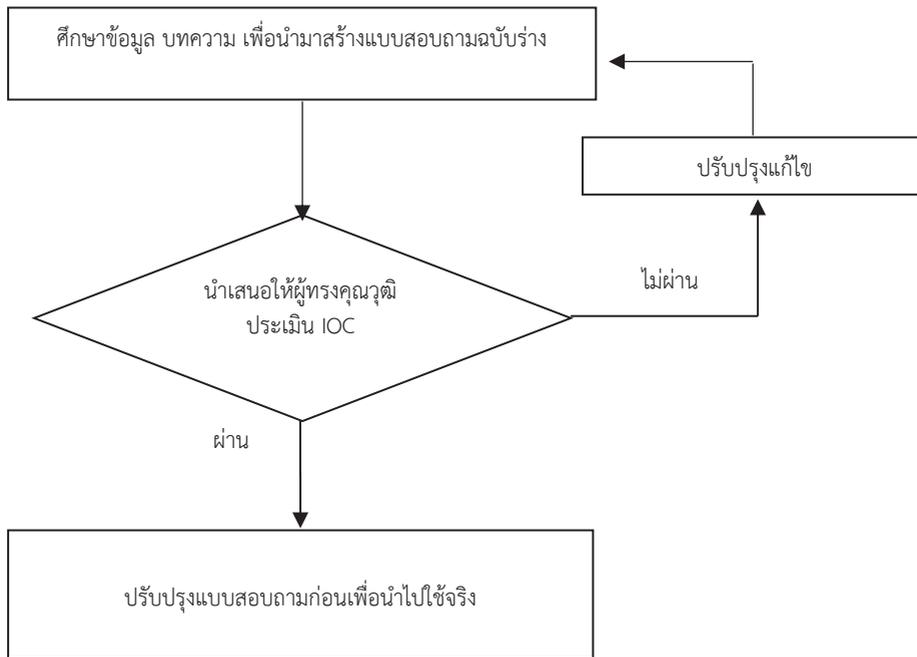
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

#### 2.2.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 1) ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย
- 2) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
- 3) กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย
- 4) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
- 5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยนำไปหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ได้ค่าคะแนนอยู่ที่ 0.60–1.00 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากร จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.98 ซึ่งถือว่าแบบประเมินนี้ใช้ได้ ผู้วิจัยได้นำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ดังนี้



รูปที่ 1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

### 2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

2.2.3.1 จัดทำหนังสือเรียนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามถึงนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน สาขาวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี และสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ/โดยสมัครใจ ซึ่งผู้วิจัย แจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ด้วยวิธีส่งทางอีเมลและทางไลน์ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามจะไม่ระบุตัวตน และจะนำเสนอผลเป็นรายงานในภาพรวม

2.2.3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจนครบ ซึ่งจะดำเนินการในช่วงเดือน กันยายน ถึงตุลาคม พ.ศ. 2567

2.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 2.2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม ได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.2.4.1 การคำนวณข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.2.4.2 การคำนวณหาข้อมูลของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยจะแสดงแบบ Descriptive Statistics ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

2.2.4.3 การคำนวณข้อมูลหาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตาม สถานภาพทั่วไป ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test สำหรับสถานภาพด้านเพศ และจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

2.2.4.4 การคำนวณข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

### 3. ผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ส่วนใหญ่ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.30 ที่เหลือได้แก่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.70 ด้านอายุ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.15 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.19 และน้อยที่สุดได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.30 และในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ได้แก่ ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 50.76 ที่เหลือได้แก่ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 49.24

#### 3.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



**ตารางที่ 4** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล n=132
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.973	มาก
1. การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน	4.41	.988	มาก
2. การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.36	1.013	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.43	.990	มาก
4. มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.39	1.010	มาก
5. การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.43	.990	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.976	มาก
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.48	.977	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำ กฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	4.44	.993	มาก
8. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ	4.48	.977	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.43	.998	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความมีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ	4.45	.986	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	.990	มาก
11. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	4.23	1.031	มาก
12. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	4.34	1.025	มาก
13. ป้ายบอกทางและบอกสถานที่มีความชัดเจน	4.17	1.028	มาก
14. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามีอุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน	4.14	1.042	มาก
15. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.12	1.112	มาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.39	.978	มาก
16. มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	4.39	1.002	มาก
17. มีข้อมูลและสารสนเทศได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	4.36	1.021	มาก
18. การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.37	.976	มาก
19. เอกสารและสารสนเทศที่ได้รับตรงตามกำหนดที่นัดหมาย	4.39	1.010	มาก
20. การบริการที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.42	.996	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม</b>	<b>4.36</b>	<b>.952</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม จำนวน 132 คน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนรายด้าน จำนวน 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 20 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย จำนวน 5 อันดับมากที่สุด ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุขภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 4.48 2) เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้อหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.48 3) เจ้าหน้าที่ความมีน้ำใจและรับผิดชอบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.44 5) การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.12

### 3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

3.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตาม สถานภาพทั่วไปด้านเพศ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	t-Value	P-Value
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-.94	0.35
1. การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน	-.86	0.39
2. การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	-1.31	0.19
3. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	-.98	0.33
4. มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	-.65	0.52
5. การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	-.80	0.43



**ตารางที่ 5** แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านเพศ (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	t-Value	P-Value
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-1.05	0.30
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	-1.37	0.17
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	-0.38	0.71
8. เจ้าหน้าที่ที่ความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้อยหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ	-.97	0.33
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	-1.15	0.25
10. เจ้าหน้าที่ที่มีความมีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ	-.62	0.54
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.06	0.29
11. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	-1.47	0.15
12. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	-1.01	0.32
13. ป้ายบอกทางและบอกสถานที่ที่มีความชัดเจน	-.54	0.59
14. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามืออุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน	-1.26	0.21
15. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	-.76	0.45
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	-1.35	0.18
16. มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	-1.40	0.16
17. มีข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	-1.34	0.18
18. การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	-.91	0.36
19. เอกสารและสารสนเทศที่ได้รับตรงตามกำหนดที่นัดหมาย	-1.35	0.18
20. การบริการที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	-1.53	0.13
<b>ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม</b>	<b>-1.17</b>	<b>0.24</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



3.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านอายุ ปรากฏผล ดังนี้

**ตารางที่ 6** แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านอายุ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	F-Value	P-Value
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.24	0.87
1. การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน	0.09	0.97
2. การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	0.28	0.84
3. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	0.44	0.72
4. มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	0.20	0.89
5. การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	0.35	0.79
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.24	0.87
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	0.34	0.80
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำ กฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	0.26	0.86
8. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้อยหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ	0.24	0.87
9. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0.26	0.86
10. เจ้าหน้าที่ความมีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ	0.23	0.88
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.10	0.96
11. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ	0.10	0.96
12. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	0.20	0.90
13. ป้ายบอกทางและบอกสถานที่มีความชัดเจน	0.14	0.93
14. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามืออุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน	0.15	0.93
15. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	0.45	0.72
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	0.21	0.89
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0.25	0.86
17. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้องชัดเจน	0.14	0.94



**ตารางที่ 6** แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านอายุ (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	F-Value	P-Value
18. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.25	0.86
19. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	0.40	0.76
20. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในชั้นตอนต่อไป	0.12	0.95
<b>ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม</b>	0.20	0.90

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา ปรากฏผล ดังนี้

**ตารางที่ 7** แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามสถานภาพทั่วไป ด้านระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	t-Value	P-Value
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	-2.02	.05*
1. การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน	-2.24	.03*
2. การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	-2.55	.01*
3. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	-1.60	.11
4. มีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	-1.49	.14
5. การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	-1.96	.05*
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-2.00	.05*
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	-1.88	.06

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำแนกตามสถานภาพทั่วไป ด้านระดับการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา	t-Value	P-Value
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	-2.00	.05*
8. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องหรือรับผลประโยชน์ใด ๆ	-1.70	.09
9. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	-1.77	.08
10. เจ้าหน้าที่ความมีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ	-2.11	.04*
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.77	.08
11. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	-1.31	.19
12. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ	-1.56	.12
13. ป้ายบอกทางและบอกสถานที่มีความชัดเจน	-2.03	.04*
14. ห้องเรียน/ห้องค้นคว้ามืออุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน	-1.74	.08
15. เครื่องถ่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	-1.72	.09
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	-2.01	.05*
16. มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	-1.85	.07
17. มีข้อมูลและสารสนเทศได้รับบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	-1.82	.07
18. การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	-2.37	.02*
19. เอกสารและสารสนเทศที่ได้รับตรงตามกำหนดที่นัดหมาย	-2.01	.05*
20. การบริการที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	-1.78	.08
<b>ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม</b>	<b>-2.09</b>	<b>.04*</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ



ให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 รายการ ได้แก่ 1) การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน 2) การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย 3) การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง 5) เจ้าหน้าที่ความมีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ 6) ป้ายบอกทางและบอกสถานที่มีความชัดเจน 7) การบริการมีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 8) เอกสารและสารสนเทศที่ได้รับตรงตามกำหนดที่นัดหมาย

ลำดับต่อไปผู้วิจัยขอนำเสนอผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา ปรากฏผล ดังนี้

**ตารางที่ 8** แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N)	$\bar{x}$	S.D.	t-Value	P-Value
ปริญญาโท	64	4.19	1.089	-2.09	.04*
ปริญญาเอก	66	4.53	.769		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการศึกษาในระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ โดยภาพรวม มากกว่า การศึกษาระดับปริญญาโท

3.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในแต่ละด้านซึ่งมีค่าความถี่ 2 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ความถี่ 34 และ ตีมาก ความถี่ 17 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการตีมาก เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และช่วยให้คำแนะนำข้อมูลในด้านต่าง ๆ ตีมาก พุดจาตี มีน้ำใจ สุภาพ ความถี่ 62 และเจ้าหน้าที่ควร ยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ ความถี่ 1 3) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตีมาก สะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ห้องเรียนเพียงพอต่อนักศึกษา ความถี่ 49 และ

ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยมากขึ้น และควรมีห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ หรือบริการปริ้นท์เอกสาร จำนวนไม่  
ต้องเยอะ จัดให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ควรมีการออกแบบสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ให้ดู  
ทันสมัย และ น่าสนใจ ความถี่ 4 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ดีมาก บริการมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ใส่ใจบริการ  
นักศึกษาเป็นอย่างดี ประทับใจทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความถี่ 62 และ  
ควรปรับปรุงเรื่องเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการพูดคุยการเยี่ยมเยียนของเจ้าหน้าที่มากกว่านี้ ความถี่ 1

#### 4. สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริง  
โดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
ส่วนรายด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และ  
ช่วยให้คำแนะนำข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดีมาก พูดจาดี มีน้ำใจ สุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Namlin (2018) ที่พบว่า  
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับ  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2) จากผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชา  
ครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนก  
ตาม เพศ อายุ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 8 รายการ ได้แก่  
1) การดำเนินเอกสาร/คำร้อง มีกระบวนการที่ชัดเจน 2) การขอใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย  
3) การให้คำแนะนำและชี้แจงขั้นตอนมีความชัดเจน และให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม 4) เจ้าหน้าที่  
มีความรู้และความสามารถในการให้คำแนะนำทุกระดับ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง 5) เจ้าหน้าที่ความ  
มีน้ำใจ และรับผิดชอบต่อการให้บริการ 6) ป้ายบอกทางและบอกสถานที่มีความชัดเจน 7) การบริการมีความสะดวก  
รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 8) เอกสารและสารสนเทศที่ได้รับตรงตามกำหนดที่นัดหมาย มากกว่า การศึกษาระดับ  
ปริญญาโท ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ Kanokthong (2016) ที่พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการด้านเพศ  
อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง  
แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ Lertkampung (2023) ที่พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ  
การให้บริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม และ



ด้านการบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์สูงกว่าเพศชาย

4) จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม และรายด้าน จำนวน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำชี้แนะ ดูแล ช่วยเหลือเป็นอย่างดีเยี่ยมทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีขั้นตอนการดำเนินการที่เข้าใจได้ง่าย ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นมิตร ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Pansiri (2016) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

## 5. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของหลายภาคส่วน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านหัวหน้าภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวนันท์ แดงประเสริฐ ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำบทความวิจัยฉบับนี้ขึ้น และขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 5 ท่านคือ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ สติรยากร รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เขียรชนะ ดร.ปิยะ กรกขจินตนาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวพรรณ ขำทับ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวนันท์ แดงประเสริฐ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำให้ข้อเสนอแนะเป็นอย่างดีที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 6. องค์กรความรู้ใหม่

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีและสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการดีมาก เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และช่วยให้คำแนะนำข้อมูลในด้านต่างๆ ดีมาก พุดจาติ มีน้ำใจ สุภาพ ความถี่ 62 ซึ่งถือว่าเป็นความถี่ที่มากที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- Hanrinth, C., & Yodkamme, W. (2023). Studying the problems and needs of students towards the service of department of technical education management, faculty of technical education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. *Journal of Technical and Engineering Education*, 14(3), 52–62. <https://so10.tcithaijo.org/index.php/FTEJournal/article/view/758/617> (in Thai).
- Kanokthong, C. (2016). *Satisfaction with the services of Wang Thonglang District Office, Bangkok* [Master's thesis]. Krirk University. (in Thai).



- Namlin, T. (2018). *Study of satisfaction with the quality of services provided by the library service center, Office of Academic Resources, Mahasarakham University* [Master's thesis]. Mahasarakham University. (in Thai).
- Office of the Registrar. (2024). *Master student and doctoral student*. Department of Technology and Information Education, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai).
- Pansiri, P. (2016). *Satisfaction with library services of students at Nakhon Pathom Rajabhat University*. Nakhon Pathom Rajabhat University. (in Thai).
- Silpcharu, T. (2009). *Research and statistical data analysis with SPSS*. Business R&D. (in Thai).
- Silpcharu, T. (2014). *Research and statistical data analysis using SPSS and AMOS (15<sup>th</sup> ed.)*. S.R. Printing Mass Products Co., Ltd. (in Thai).
- Siri, P. (2019). Creating satisfaction with service in the era of current social change. *Journal of Modern Learning Development*, 4(2), 32–47. <https://so06.tcithaijo.org/index.php/jomld/article/view/240303/163754> (in Thai).
- Lertkampom, W. (2023). Satisfaction of students towards teaching and learning management of the bachelor of business administration program, faculty of business administration, Chaiyaphum Rajabhat University. *Research and Development Institute Journal of Chaiyaphum Rajabhat University*, 5(1), 1–13. <https://so10.tcithaijo.org/index.php/rdicpru/article/view/454/460> (in Thai).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3<sup>rd</sup> ed.)*. Harper International.