

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ .ครั้งที่3  
The 3<sup>rd</sup> STOU Graduate Research Conference

ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการให้บริการด้านการศึกษา  
โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ณ สำนักงานสาขาคณะวิทยาศาสตร์  
The Satisfaction of Master Student on the Educational Service Assisted by  
Faculty of Graduate Studies, Mahidol University  
(Branch Office at Faculty of Science)

วัยณา เนียมนิล(Waiyana Niamnil) \*มานพเสนาพิทักษ์ (Manop Senapithak)\*\*  
กัญยารัตน์ สุไพบูลย์วัฒน (Kanyaratt Supaibulwatana)\*\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งพัฒนางานประจำในด้านคุณภาพของการให้บริการ แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยทำการศึกษาใน 3 ด้าน คือ 1)การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้รับการบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย สาขาคณะวิทยาศาสตร์ในพื้นที่พญาไท โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ด้วยหลักการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 189 คน จากทั้ง 3 คณะเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (คะแนน 1– 5)ทำการประเมินผลความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนน 5 ระดับ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยหรือเท่ากับ 1 แต่น้อยกว่า 1.5จนถึงระดับมากที่สุด คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 4.5ถึง 5 คะแนน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโททั้งสามคณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเป็น 3.97 โดยร้อยละ 51.85 ของประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดซึ่งคณะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี(4.24)ตามด้วยคณะวิทยาศาสตร์ (3.89) และคณะเภสัชศาสตร์(3.76)ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทำวิทยานิพนธ์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 โดยคณะที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (3.99) ตามด้วยคณะวิทยาศาสตร์ (3.7) และคณะเภสัชศาสตร์(3.24) ส่วนการประเมินด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เอื้อต่อการให้บริการนักศึกษานั้น พบว่าประชากรร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม3.94โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมาจากนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี(4.16) ตามด้วยคณะวิทยาศาสตร์ (4.02) และคณะเภสัชศาสตร์(3.64)จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นที่น่าสนใจว่าคณะต้นสังกัดมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านน้อยกว่าคณะอื่นในพื้นที่พญาไท จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยแปรผัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการที่เหมือนกันเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่อไป

**คำสำคัญ :**ความพึงพอใจการให้บริการด้านการศึกษานักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล

\* นักวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลwaiyana.nia@mahidol.ac.th

\*\* นักวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล manop.sen@mahidol.ac.th

\*\*\*รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล

kanyaratt.sup@mahidol.ac.th

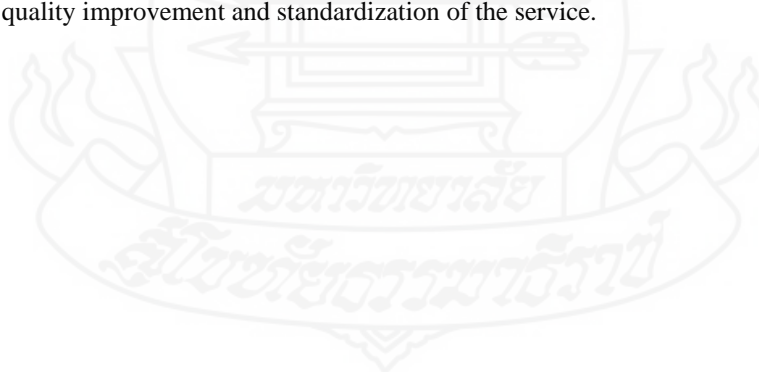
การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ .ครั้งที่ 3  
The 3<sup>rd</sup> STOU Graduate Research Conference

**Abstract**

The satisfaction of graduate student on the educational service using one-stop service system provided by the branch office of Faculty of Graduate Studies (FGS), Mahidol University was evaluated as one of the key indices for quality assurance and quality improvement of the service. The evaluation was targeted on three aspects of satisfaction on 1) the service of e-registration and e-payment, 2) the service assisted to complete the whole process of thesis/thematic paper for graduation, and 3) the overall infrastructures, staff and environment provided at one-stop service branch office.

The target group using in this study are the master students from 3 different faculties that acquire the service from branch office of FGS at Faculty of Science, Phayathai campus, which are the master student from Faculty of Science, Faculty of Pharmacy and Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital that registered to program in Academic year 2010. About 189 master students were sampling from 3 faculties with appropriated proportion of the total population according to Taro Yamane calculation. The satisfaction was assessed using the questionnaire with 5 different criteria from 1-5 level of satisfaction. The determination of satisfaction result was then determined using 5 different ranges of giving score from less satisfaction ( $\geq 1$ ;  $< 1.5$ ) to highest satisfaction ( $\geq 4.5$  to 5). The data set was analyzed using percentage, average score and standard deviation (S.D.).

The result showed that most of the master students (51.85%) were satisfied with the e-registration and e-payment service with average score at 3.97. The students from Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital gave highest score of service satisfaction (4.24) follow with those from Faculty of Science (3.89) and Faculty of Pharmacy (3.76), respectively. Considering on the evaluation of the service assisted for process of thesis/thematic paper, the average score of overall is 3.64, where the highest score of service satisfaction gained from students of Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital (3.99) follow with Faculty of Science (3.7) and Faculty of Pharmacy (3.24). The similar pattern of satisfaction score was observed when evaluate on the aspect of overall infrastructures, staff and environment provided by one-stop service at FGS branch office. About 55.56% of sampling population gave average score at 3.94 and the highest score came from Faculty of Medicine at Ramathibodi Hospital (4.16) follow with Faculty of Science (4.02) and then Faculty of Pharmacy (3.64). It was interestingly observed that the pattern of satisfaction score for the services that provided by same branch office is depending on the affiliation of the student. Although the general satisfaction score of student from Faculty of Pharmacy for FGS service was ranking at high level (3.76, 3.24, 3.64), it was noted that these scores were lower than those given by other two comparative faculties that located in Phayathai campus. This information is useful for further study on the internal and external factors that may influence on the variations of individual prospective and satisfaction, which will be benefit for quality improvement and standardization of the service.



**Keywords:** The Master Degree Students' Satisfaction, Educational Service, Mahidol University