

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd 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)**

กัญญารัตน์ สุไพบุลย์วัฒน์ (Kanyaratt Supaibulwatana)***

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการให้บริการด้านการศึกษา โดยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งพัฒนางานประจำในด้านคุณภาพของการให้บริการ แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยทำการศึกษาใน 3 ด้าน คือ 1)การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษา

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

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโททั้งสามคณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเป็น 3.97 โดยร้อยละ 51.85 ของประชากรมีความพึงพอใจระดับมากซึ่งคณะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี(4.24)ตามด้วยคณะวิทยาศาสตร์ (3.89) และคณะเภสัชศาสตร์(3.76)ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทำวิทยานิพนธ์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 โดยคณะที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี (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 3rd 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 (≥ 1 ; < 1.5) to highest satisfaction (≥ 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

* นักวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล waiyana.nia@mahidol.ac.th

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

*** รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
kanyaratt.sup@mahidol.ac.th

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

บทนำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการจัดตั้งในปี พ.ศ. 2505 โดยเป็นคณะลำดับที่ 6 ของ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยในช่วงนั้นยังล้าสมัยในเรื่องของเทคโนโลยีด้านการศึกษา มาจนถึงปัจจุบันนี้ ได้มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องทางด้านการศึกษา และให้ความสะดวกสบาย ต่อนักศึกษาเป็นจำนวนมาก เช่น มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้านการศึกษาทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การลงทะเบียนในระบบ e-registration ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการบริการด้านการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ ถือเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทางด้านการศึกษา อนึ่ง ความพึงพอใจของนักศึกษานั้นเราอาจสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่ในความเป็นจริงนั้น อาจจะสังเกตได้ยากว่านักศึกษานั้นพึงพอใจในการบริการด้านการศึกษาหรือไม่ ในกรณีที่นักศึกษามารับบริการทางด้านการศึกษามีจำนวนมากในคราวเดียวกัน เช่น วันสุดท้ายของการรับสมัครเข้าศึกษาระดับปริญญาโทระดับปริญญาเอก วันสุดท้ายของการลงทะเบียนภาคปกติ การลงทะเบียน เพิ่ม / ลด รายวิชา จะทำในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ถ้าครบกำหนดระยะเวลาในการลงทะเบียนนักศึกษาจะไม่สามารถเข้าไปในระบบ e-registration ได้) ซึ่งจะมีนักศึกษาที่มารับบริการด้านการศึกษาเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุให้นักศึกษาบางท่านเกิดความกังวลใจในด้านการรอรับบริการด้านการศึกษา ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ ในวันดังกล่าว ในด้านการจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ นักศึกษามีความพึงพอใจในขั้นตอนการทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบประมวลความรู้(บท 27) คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาโครงร่างวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์(บท 44) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์(บท 39) คำสั่งอนุมัติหัวข้อและแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์(บท 1) และคำสั่งสอบวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์(บท 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านคำแนะนำ อธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ ด้านระยะเวลาที่บัณฑิตวิทยาลัยดำเนินการทำคำสั่งดังกล่าวให้แล้วเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด เพื่อส่งคำสั่งดังกล่าวไปให้ภาควิชาที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่ เพื่อทราบ และดำเนินการตามคำสั่งดังกล่าวต่อไป และด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษานั้น คือ สถานที่ตั้ง อาคารสำนักงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้อง อุณหภูมิบรรยากาศภายในห้อง รวมถึงบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการด้านการศึกษา ในด้านต่างๆ ที่กล่าวมาหรือไม่ อย่างไร

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการบริการด้านการศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2553 คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ในด้านการบริการการศึกษาต่อไป ทั้ง 3 คณะที่กล่าวมาอยู่ในความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยได้ตระหนักอยู่เสมอว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาหรือผู้รับบริการด้านการศึกษาก่อให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นให้กับบัณฑิตวิทยาลัยได้ ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ของนักศึกษาจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและควรจะค้นคว้าวิจัย เพื่อจะได้นำผลการค้นคว้าวิจัยไปปรับปรุงกระบวนการในการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาหรือผู้รับบริการด้านการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาเกิดความพึงพอใจ มีเจตคติที่ดีต่อบัณฑิตวิทยาลัย อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานทางการศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการบริการด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ 1) การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตาม เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปีการศึกษา 2553

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการด้านการศึกษาปริญญาโท วิทยาลัย : คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2553 คณะวิทยาศาสตร์ มี 21 หลักสูตร จำนวน 222 คน คณะเภสัชศาสตร์ มี 9 หลักสูตร จำนวน 50 คน และ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มี 11 หลักสูตร จำนวน 88 คนรวมทั้งสิ้น 360 คน

กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (sampling error) .05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{360}{1+360(.05)^2}$$

$$n = 189.47$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง = 189 คน

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนนักศึกษาปริญญาโท ปีการศึกษา 2553ที่กำลังศึกษาอยู่ ภายในคณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้น ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างแยกเป็นคณะ : เทียบอัตราส่วน

ตารางที่ 1

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะวิทยาศาสตร์	222	120
คณะเภสัชศาสตร์	50	24
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	88	45
รวม	360	189

2. เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทต่อการบริการด้านการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : คณะวิทยาศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาที่คณะวิทยาศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะที่ศึกษา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3

The 3rd STOU Graduate Research Conference

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการด้านการศึกษา ภูมิศึกษา : คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มี 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 15 ข้อ
- 2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์จำนวน 15 ข้อ
- 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษาจำนวน 15 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทฤษฎีความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามแนวความคิดของการวิจัยทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษา
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC)
4. แก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปจัดทำเป็นแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับนักศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะละ 10 คน เป็นจำนวน 30 คน
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

7. ปรับปรุงข้อคำถามในด้านการใช้ภาษา ให้มีความเหมาะสมถูกต้องยิ่งขึ้น โดยผ่านการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาฯ และจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 189 คน โดยดำเนินการทั้งหมด 3 คณะ คือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล และรับกลับคืนด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 189 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การจัดกระทำข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มาตรวจสอบความสมบูรณ์
- นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามลำดับความพึงพอใจของนักศึกษา โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคอร์ต (Likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

- หาค่าความถี่และค่าร้อยละของแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพของประชากร
- หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการบริการด้านการศึกษาระบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติที่คำนวณค่าต่างๆด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS และMicrosoft Office Excelเพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาโทกรณีศึกษา : คณะวิทยาศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดลปีการศึกษา2553 ใน3ด้านคือ1) การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

นักศึกษาโดยรวมและรายด้านแล้วนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ระดับคือมากที่สุดมากปานกลา่งน้อยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษามากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50-4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษามาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50-3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษากปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50-2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาน้อยที่สุด

(จุศรี วงศ์รัตนะ, 2544:651)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (%)

		$= \frac{X \times 100}{N}$
เมื่อ	P	= ร้อยละ
	X	= จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
	N	= จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean)

	$\bar{X}$	$= \frac{\sum X_i}{n}$
เมื่อ	$\bar{X}$	= ค่าเฉลี่ย
	n	= จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	= ข้อมูลแต่ละตัว
	$\sum X_i$	= ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	n	=	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	X	=	คะแนนแต่ละตัว

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัย : คณะวิทยาศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดลปี การศึกษา2553ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดลสาขาที่คณะวิทยาศาสตร์

ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโททั้งสามคณะซึ่งคณะที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือคณะ แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี(4.24)ตามด้วยคณะวิทยาศาสตร์ (3.89) และคณะเภสัชศาสตร์(3.76)ส่วนความ พึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 โดย คณะที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี (3.99) ตามด้วยคณะ วิทยาศาสตร์ (3.7) และคณะเภสัชศาสตร์(3.24) ส่วนการประเมินด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อม โดยรวมที่เอื้อต่อการให้บริการนักศึกษานั้น พบว่าประชากรร้อยละ 55.56 มีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมาจากนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี(4.16) ตามด้วยคณะ วิทยาศาสตร์ (4.02) และคณะเภสัชศาสตร์(3.64) จากการศึกษาครั้งนี้เป็นที่น่าสนใจว่าคณะต้นสังกัดมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจโดยนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านน้อยกว่าคณะอื่น ในพื้นที่วิทยาโท จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยแปรผัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ เหมือนกันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่อไป

2. เมื่อเปรียบเทียบนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น189 คน คิดเป็น 100 % จำแนก ตามเพศส่วนมากที่มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.5 จำแนก ตามอายุมีนักศึกษาส่วนมากที่อายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53 และจำแนกตามคณะที่ศึกษานักศึกษาที่ ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ที่คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 63.5

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษานักศึกษาปริญญาโทวิทยาลัย : คณะ วิทยาศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีมหาวิทยาลัยมหิดลปีการศึกษา2553ใน 3ด้านคือ1) การให้บริการด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) การ จัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์และ 3) ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของ สำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษาโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้เพราะด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดลได้นำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในระบบคอมพิวเตอร์ทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในการให้บริการด้านการศึกษาและติดต่อประสานงานกับนักศึกษานอกสถานที่ทางการศึกษาและผู้ ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการด้านการศึกษามากเป็นจำนวนมาก

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3

The 3rd STOU Graduate Research Conference

การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดลติดต่อนักศึกษาพร้อมให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำและพร้อมให้คำแนะนำได้อย่างเป็นที่น่าสนใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องหลักการและแนวทางในการบริการมีอยู่หลักดังนี้(1)หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่คือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย(2)หลักความสม่ำเสมอคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน (3)หลักความเสมอภาคคือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด (4)หลักความประหยัดคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ (5)หลักความสะดวกคือบริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการ

ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษาสถานที่ตั้งของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยสาขาที่คณะวิทยาศาสตร์มีความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับบริการด้านการศึกษาร่วมกันนี้บุคลากรผู้ให้บริการด้านการศึกษามีความรู้ความสามารถและเทคนิคในหน้าที่การทำงานที่ทำพร้อมที่จะให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางการศึกษาแก่นักศึกษาได้อย่างเป็นที่น่าสนใจซึ่งสอดคล้องกับการให้บริการด้วยใจ (<http://www.jpp-thai.com/bb.php?topic=46>) โดยให้ความหมายของ “Service Mind” แยกตามตัวอักษรดังนี้

- S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม
 - E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น
 - R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็วครบถ้วนมีคุณภาพ
 - V = value แปลว่า มีคุณค่า
 - I = impression แปลว่า ความประทับใจ
 - C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
 - E = endurance แปลว่า ความอดทนเก็บอารมณ์
- สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้
- M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ
 - I = insist แปลว่า ยืนยัน/ขอรับ
 - N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ
 - D = devote แปลว่า อุทิศตน

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำไปใช้

1.1 ด้านการลงทะเบียนและชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาปริญญาโทพึงพอใจในเรื่องของการชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาที่ธนาคารดำเนินการได้โดยสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) และนักศึกษาระดับปริญญาโทพึงพอใจในเรื่องการเปิดโอกาสให้ท่านศึกษาค้นคว้าข้อมูลแสดงความคิดเห็นในระบบ e-registration อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=3.65$) แต่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่วิเคราะห์ออกมาเป็นค่าต่ำสุดดังนั้นก็ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือมีข้อเสนอแนะวิธีการต่างๆให้นักศึกษาทราบในเรื่องการเปิดโอกาสให้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแสดงความคิดเห็นในระบบ e-registration เพื่อให้นักศึกษาหรือผู้ที่รับบริการได้เข้าใจสามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลแสดงความคิดเห็นหรือปัญหาที่เกี่ยวกับการศึกษาและทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 การจัดการในกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ทั้งขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์การส่งรูปเล่มวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์นักศึกษาระดับปริญญาโทพึงพอใจในเรื่องของแบบฟอร์มในขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์มีเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) และนักศึกษาระดับปริญญาโทพึงพอใจในเรื่องการมีความเข้าใจในขั้นตอนการขอสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=3.53$) แต่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่วิเคราะห์ออกมาเป็นค่าต่ำสุดดังนั้นก็ควรจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรทางการศึกษาแต่ละสาขาวิชาที่รับผิดชอบเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะการไม่เข้าใจในขั้นตอนการขอสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์รวมถึงปัญหาต่างๆของนักศึกษาและนำแนวทางการแก้ปัญหานั้นมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจในขั้นตอนต่างๆเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์มากขึ้นและนักศึกษาเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.3 ด้านโครงสร้างการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยรวมของสำนักงานสาขาที่เอื้อต่อการให้บริการแก่นักศึกษาพึงพอใจในเรื่องของสถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) และนักศึกษาระดับปริญญาโทพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารโดยเอกสารแผ่นพับง่ายต่อการหยิบพกพาอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=3.82$) แต่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ที่วิเคราะห์ออกมาเป็นค่าต่ำสุดดังนั้นก็ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีบอกกล่าวของบุคลากรทางการศึกษาว่ามีข้อมูลข่าวสารในเรื่องใดบ้างหรือทำจุดเด่นหรือจุดสนใจเพื่อให้นักศึกษาสนใจเอกสารแผ่นพับมากขึ้นเพราะนักศึกษาที่มาติดต่อขอรับบริการด้านการศึกษาค้นคว้าจะไม่ค่อยสนใจในเอกสารแผ่นพับที่จัดเตรียมให้นักศึกษาไว้แล้ว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษาในสถาบันอื่นๆเพื่อนำผลการวิจัยนั้นมาเปรียบเทียบและพัฒนาในด้านการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.2 ศึกษาค้นคว้าเรื่องการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านต่างๆเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านนั้นๆ

2.3 ศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลนำมาพิจารณาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

เอกสารอ้างอิง

ชูศรีวงศ์รัตนะ (2544)เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่6กรุงเทพมหานครบรรณกิจ

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล(2552)คู่มือนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

<http://www.grad.mahidol.ac.th>, June 10, 2010

<http://gotoknow.org/blog/eduresearch/68585>, June 22, 2010

<http://www.lib.buu.ac.th/dcims/05603/chapter3.pdf>, June 22, 2010

<http://www.jpp-thai.com/bb.php?topic=46>, July 01, 2010

http://www.pharmanet.co.th/articles.php?article_no=9, July 02, 2010

