

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และเพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตามลักษณะประชากร โดยการวิจัยนี้ดำเนินการ โดยใช้หลักการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กล่าวคือเลือกนักศึกษาตามคณะที่เคย ได้รับบริการจากสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ จากทั้งหมด 8 คณะ รวม 1,000 คน การเก็บข้อมูลใช้วิธีแบบง่าย (sample sampling) โดยแยกจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะ ด้วยวิธีการสุ่มแบบตามสัดส่วน (stratified random sampling) ด้วยการแจกแบบสอบถาม ตามคณะต่างๆ อาคารเรียน ลานจอดรถ และซุ้มที่พักของนักศึกษาที่คาดว่านักศึกษา เหล่านั้นอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้วัดความพึงพอใจของนักศึกษาแยก ออกเป็น 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการสอบทาง อิเล็กทรอนิกส์ ด้านสถานที่ และด้านการดำเนินการ

จากการศึกษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งหากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้วยค่าเฉลี่ยด้าน สถานที่ 4.19 ด้านระบบสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ 4.18 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.08 และด้านการดำเนินการ 3.88 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาดูเป็นแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่มากที่สุด อาจเนื่องมาจากการจัดให้บริการแก่นักศึกษาที่มาสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้รับความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่ต้องการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือการให้บริการด้านระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากความสะดวกสบายของระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างจากการสอบไล่ในระบบเดิม ส่วนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการดำเนินการนั้นนักศึกษาก็ยังมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเช่นกัน สำหรับข้อเสนอแนะผู้ศึกษาพบว่า การสอบทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสอบรูปแบบใหม่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ทางมหาวิทยาลัยมุ่งหวังให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับการสอบไล่แก่นักศึกษา ซึ่งนักศึกษาให้การยอมรับเป็นอย่างดีเนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาเป็นอย่างดี ดังนั้น ควรปรับปรุงระบบการสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถรองรับจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีจำนวนมากได้ ซึ่งหมายความว่ามหาวิทยาลัยก็จะประสบความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งในการก้าวเข้าสู่การเป็น e-University ได้อย่างเต็มภาคภูมิ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ในการส่งเสริมการจัดระบบและกำหนดรูปแบบการศึกษา รวมทั้งการประกันคุณภาพทางด้านงานวิชาการ งานบริหาร และบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

The current research endeavor is concerned with ascertaining the levels of satisfaction of selected Ramkhamhaeng University (RU) students in regard to the services provided by RU's e-Testing Center. Additionally, the researcher compares these satisfaction levels in relation to the demographical characteristics of the students under investigation.

In an application of survey research, 1,000 students from eight faculties who had received services from the e-Testing Center were selected as a sample population. These members of the sample population were initially selected by means of the simple sampling method. However, in reference to classification by faculty, the researcher selected members of the sample population by means of an application of the stratified random sampling technique.

Copies of a questionnaire were distributed to each faculty and in classroom buildings, parking lots, and student shelters (?) at RU in order to obtain relevant data. The satisfaction levels of the students were measured in four aspects: provision of services, the e-testing system, location, and operations.

Findings are as follows:

RU students evinced satisfaction with the services of the e-Testing Center in an overall picture at a high level with the mean being 4.05. It was found that in each aspect, students evinced satisfaction with the e-testing services in all four aspects at a

high level with the means for location being 4.19, e-testing system being 4.18, the provision of services being 4.08, and operations being 3.88, respectively.

Taking into consideration each aspect, it was determined that RU students evinced the greatest levels of satisfaction in regard to services in the aspect of location. Perhaps this was because students found e-testing services to be convenient and adequate in view of the numbers of students desirous of being tested. Next in descending order was satisfaction with services in the aspect of the e-testing system because such services were seen as being more convenient than the taking of final examinations under the old system. Additionally, services provided in regard to the aspect of operations induced high levels of satisfaction on the part of the students under examination.

In regard to suggestions made by the students being studied, the researcher found that these students hope that e-testing will become an alternative to traditional final examinations. Students have accepted this type of examination because it is convenient, fast, and beneficial to them. Therefore, the efficiency of the e-testing system should be enhanced so as to accommodate the large number of RU students. If successful in this connection, the university could be proud in showing how it is becoming an e-University. Such an eventuality would be congruent with the university policy of promoting educational development in addition to giving evidence of quality assurance in the academic, administrative and services domains of the university, thereby as such providing guidelines for the future.