

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของส่วนทะเบียนและ ประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
หน่วยกิตของวิทยานิพนธ์	6
โดย	นางอาภากร ผดุงสัจยวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ. อติศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์ ผศ. ดร. ไพบุลย์ เกียรติโกมล
ระดับการศึกษา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2544

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสถานภาพต่างกันต่อการบริการของส่วนทะเบียนและประเมินผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านทะเบียนและประวัตินักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียน ด้านการประมวลผลการศึกษา ด้านการออกหลักฐานการศึกษา และด้านการให้บริการทั่วไป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย งานวิจัยนี้ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ปีการศึกษา 2544 และนักศึกษาที่ลงทะเบียนภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 492 คน ผลการศึกษาวិจัยพบว่าอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาส่วนมากมีความพึงพอใจในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการลงทะเบียนอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างคณะโดยรวมพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์แตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทะเบียนประวัตินักศึกษพบว่านักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ด้านการให้บริการทั่วไปพบว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความแตกต่างกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างหลักสูตร ด้านการประมวลผลการศึกษาพบว่านักศึกษาหลักสูตร 5 ปีมีความแตกต่างกับหลักสูตรเทียบโอน 3 ปีและหลักสูตร 4 ปี เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชั้นปีในแต่ละด้านและโดยรวมไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ / การบริการการศึกษา

Thesis Title	The Study of Satisfaction Toward Services of Registration and Evaluation Division of King Mongkut's University of Technology Thonburi
Thesis Credits	6
Candidate	Mrs. Apakorn Padungsattayawong
Supervisors	Assoc. Prof. Adisak Pongpulpornsak Asst. Prof. Dr. Paiboon Kiattikomol
Degree of Study	Master of Science in Industrial Education
Division	Computer and Information Technology
Academic Year	2001

Abstract

The objectives of this research were to study the satisfaction of advisory professors and undergraduate students and to compare the level of satisfaction of undergraduate students of various statuses toward the services provided by the Registration and Evaluation Division of King Mongkut's University of Technology Thonburi. Such satisfactions were related to the information services rendered in six aspects : students' records, educational registration, teaching and examination scheduling, educational evaluation, issuance of educational evidences, and general services. The samples in the research include 492 professors appointed advisors to undergraduate students for the academic year of 2001 and undergraduate students registering for the second semester of the academic year of 2001. The finding was that most advisory professors and students were satisfied in the moderate level with both single and collective services, the students were satisfied with the registration service in the high level. When comparing the satisfactions of students of different faculties toward the collective services, difference was found between the students from the Faculty of Science and those from the Faculty of Information Technology. In the aspect of students' records difference was found between the students from the Faculty of Information Technology and those from the Faculty of Engineering students form the Faculty of Science and students form the Faculty of Industrial Education. The same difference was also found in the aspect of general services between the students from the Faculty of Industrial

TE 130519

3

Education and those from the Faculty of Information Technology. When comparing the satisfactions of students of different curriculums toward educational evaluation services difference was found between of five-year curriculum and those of three-year transfer curriculum four-year curriculum. When comparing the satisfactions of students of different years toward both single and collective services no difference was found.

Keywords: satisfaction / academic services