

บทที่ 4

ผลการศึกษา และการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา วิเคราะห์และ ประมวลผลข้อมูลเพื่อต้องการหา ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ (Objectives) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ ผู้วิจัย นำเสนอผลการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลและ การอภิปรายผลตามหัวข้อดังนี้

4.1 ผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 1.การเรียนการสอนแบบ Power Poin 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Questionnaire)

4.3 สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ นิสิตคณะบริหารธุรกิจ(ศาลายา) ปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี (ชั้นปีที่ 1) ภาคปกติ ลงทะเบียนเรียนในเทอม 2 ปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

4.5 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) ปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ ลงทะเบียนเรียนในเทอม 2 ปีการศึกษา 2554 วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ จำนวนทั้งสิ้น 80 คน นักศึกษา ปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปีและ 2 ปี เทียบโอน ภาคปกติ ลงทะเบียนเรียนวิชาการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 1 ปีการศึกษา 2554 คณะบริหารธุรกิจ (ศาลายา) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 80 คน

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
เพศชาย	22	27.50
เพศหญิง	58	72.50
รวมทั้งสิ้น	80	100.00
อายุระหว่าง 18-20 ปี	43	53.75
อายุระหว่าง 21-23 ปี	30	37.50
อายุระหว่าง 24-26 ปี	4	5
อายุระหว่าง 26 ปีขึ้นไป	3	3.75
รวมทั้งสิ้น	80	100.00
ครู/อาจารย์	80	100.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	-	-
บุคลากรภายนอก	-	-
รวมทั้งสิ้น	80	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	80	100.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
รวมทั้งสิ้น	80	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน

จากตารางที่ 1 ผลคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความพึงพอใจ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ ร้อยละ 72.50 เป็นเพศหญิง ช่วงอายุสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุระหว่าง 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมา อายุระหว่าง 21-23 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 และร้อยละ 4 เป็นช่วงอายุระหว่าง 24-26 ปี ตามลำดับ ผลคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามความพึงพอใจ ครู/อาจารย์ให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100 คือระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน
วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ

สรุป ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการ	4.75
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ(สาขานานาชาติ)	4.75
3. ด้านผลตอบรับในการมารับบริการทางวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ (สาขานานาชาติ)	4.81

ตารางที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน
วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานวิชาการ พบว่าการวิเคราะห์แบบ Descriptive Statistics เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานวิชาการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด ที่ช่วงระดับคะแนนสูงสุดคือ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 ถึง 5.00 และผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ช่วงที่ระดับคะแนนต่ำสุดคือ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพในระดับ ปานกลางโดยการพิจารณาแต่ละด้านดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการงานวิชาการของคณาจารย์ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 และ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.75 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและ สิ่งที่ได้รับจากการมารับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.81 และเป็นผลให้ผู้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถสร้างโปรแกรมแบบต่างๆได้ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.81 คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน คิดเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย 4.92 ลำดับสุดท้ายคือ การแสดงความคิดเห็นด้านความพึงพอใจโดย สามารถสื่อความหมาย ความเข้าใจ อย่างมีประสิทธิภาพดีมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.75 และ 4.81 ตามลำดับ เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ โดยการวิเคราะห์ประเมินผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction Questionnaire) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามความคาดหมายที่ตั้งไว้

สรุป

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการด้านรูปแบบการเรียนการสอน วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจ นั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายวิชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05