

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการศึกษาความถี่ในการใช้บริการ โสตทัศนศึกษา และความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์ อดุสากรรม สจล. โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนคณะครุศาสตร์อดุสากรรม สจล.

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อดุสากรรม สจล. โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา และบุคลากร ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการโสตทัศนศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 6 ระดับ คือ ใช้ทุกสัปดาห์ ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการเดือนละครั้ง ใช้บริการเทอมละครั้ง ใช้บริการปีละครั้ง และไม่เคยใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนาผู้ให้บริการและการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาและบุคลากร คณะครุศาสตร์อดุสากรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 335 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.08) มีสถานภาพเป็นนักศึกษา (ร้อยละ 94.37) สังกัดภาควิชาครุศาสตร์วิศวกรรม (ร้อยละ 34.51) และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 48.13)

5.1.2 ความถี่ในการใช้บริการโสตทัศนศึกษา

นักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ใช้บริการปีละครั้ง (ร้อยละ 43.66) รองลงมาไม่เคยใช้บริการ (ร้อยละ 28.17) ใช้บริการเทอมละครั้ง (ร้อยละ 23.24) ใช้บริการเดือนละครั้ง (ร้อยละ 4.58) และใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 0.35)

5.1.3 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.288$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาและบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนทุกด้านในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.452$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ($\bar{X} = 3.384$) ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.381$) และด้านกิจกรรมพัฒนาผู้ให้บริการและประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.288$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ มารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.613$) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.437$) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามชัดเจน ($\bar{X} = 3.306$)

5.1.4 ข้อมูลความถี่ในการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของนักศึกษาและบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

นักศึกษาและบุคลากรเพศชายมีความถี่ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ขนาดใหญ่ (พล็อตเตอร์) ห้องประชุมคุณหญิงวนิดา ฐปะเทมีย์ มากกว่าเพศหญิง ส่วนห้องบันทึกเสียง ห้องอัดขยายภาพ (ห้องมืด) ชุดลำโพงหัว+ไมโครโฟน โน้ตบุ๊ก เพศหญิงมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าเพศชาย และเครื่องตัดสติ๊กเกอร์ เครื่องขยายเสียงชุดเล็ก/ใหญ่ ห้องสตูดิโอถ่ายภาพ ห้องตัดต่อวิดีโอ ห้องประชุมสัมมนาวิชาการ (ค.234) ห้องเรียนอัจฉริยะ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล กล้องวิดีโอ โปรเจคเตอร์ เพศหญิงและเพศชายมีความถี่ในการใช้บริการเท่ากัน

นักศึกษาและบุคลากรที่มีสถานภาพบุคลากรมีความถี่ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ขนาดใหญ่ (พล็อตเตอร์) ห้องตัดต่อวิดีโอ ห้องประชุมสัมมนาวิชาการ (ค.234) กล้องถ่ายวิดีโอ ชุดลำโพงหิ้ว+ ไมโครโฟน โน้ตบุ๊กมากกว่านักศึกษา ส่วนห้องประชุมคุณหญิงวนิดา ฐปะเตมีย์นักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าบุคลากร และเครื่องตัดสตีกเกอร์ เครื่องขยายเสียงชุดเล็ก/ใหญ่ ห้องสตูดิโอถ่ายภาพ ห้องบันทึกเสียง ห้องอัดขยายภาพ (ห้องมืด) ห้องเรียนอัจฉริยะ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล โปรเจคเตอร์บุคลากร และนักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการเท่ากัน

นักศึกษาและบุคลากรภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบมีความถี่ในการใช้บริการเครื่องตัดสตีกเกอร์มากกว่าภาควิชาอื่น ภาควิชาครุศาสตร์เกษตรมีความถี่ในการใช้บริการเครื่องขยายเสียงชุดเล็ก/ใหญ่ ห้องสตูดิโอถ่ายภาพ ห้องบันทึกเสียง ห้องตัดต่อวิดีโอ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล มากกว่าภาควิชาอื่น ส่วนภาควิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความถี่ในการใช้บริการเครื่องพิมพ์ขนาดใหญ่ (พล็อตเตอร์) มากกว่าภาควิชาอื่น ๆ

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความถี่ในการใช้บริการเครื่องตัดสตีกเกอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล กล้องถ่ายวิดีโอ โน้ตบุ๊กมากกว่าชั้นปีอื่น นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความถี่ในการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาวิชาการ (ค.234) มากกว่าชั้นปีอื่น นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความถี่ในการใช้บริการเครื่องขยายเสียงชุดเล็ก/ใหญ่ มากกว่าชั้นปีอื่น นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความถี่ในการใช้บริการห้องอัด-ขยายภาพ (ห้องมืด) ชุดลำโพงหิ้ว+ ไมโครโฟนมากกว่าชั้นปีอื่น

5.1.5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

จากผลการศึกษาทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาและบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาและบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาและบุคลากรที่มีภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาและบุคลากรที่มีภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ นักศึกษาชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความถี่ในการใช้โสตทัศนศึกษา นักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีบริการอุปกรณ์เหล่านี้ คือ เครื่องตัดสติกเกอร์ สตูดิโอถ่ายภาพ ห้องบันทึกเสียง ห้องตัดต่อวิดีโอ ห้องอัด-ขยายภาพ (ห้องมิด) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล กล้องวิดีโอ รวมทั้งมีการปรับปรุงหลักสูตรส่งผลให้รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อถูกลดความสำคัญลงไป จากรายวิชาบังคับ เป็นหมวดวิชาเลือก ทำให้มีการใช้บริการอุปกรณ์ลดน้อยลงไปด้วย

อย่างไรก็ตาม ยังมีโสตทัศนศึกษาบางส่วนที่มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ เครื่องขยายเสียงชุดเล็ก/ใหญ่ ห้องประชุมสัมมนาวิชาการ (ค.234) ห้องประชุมคุณหญิงวินดา ฐปะเทมีย์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ชุดลำโพงหัวไมล์โครโฟน โน้ตบุ๊ก และโปรเจคเตอร์ เนื่องจากต้องใช้เพื่อการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรม

5.2.2 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

นักศึกษาและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า งานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมยังต้องมีการปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านปัจจัยแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนาผู้ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ เขาวนสมบูรณ์ (2551) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์: กรณีศึกษา โรงเรียนจิตรลดา ระดับประถมศึกษา ที่พบว่า ด้านงานสื่อการสอน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากในทุกด้าน

5.2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

นักศึกษาและบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียน การสอนไม่ต่างกัน ส่วนนักศึกษาและบุคลากรที่มีสภาพภาพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด และชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ เขาวนสมบูรณ์ (2551) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์: กรณีศึกษา โรงเรียนจิตรลดา ระดับประถมศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในโรงเรียนจิตรลดาแตกต่างกัน จะมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการในหน่วยงานสื่อการสอนและโสตทัศนูปกรณ์ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. และเจ้าหน้าที่งานบริการการเรียนการสอน ควรปรึกษากันเพื่อปรับปรุงการบริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านปัจจัยแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม พัฒนาผู้ใช้บริการและการประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีความถี่ในการใช้บริการมากขึ้น ควรมุ่งเน้นด้าน ประสิทธิภาพในการให้บริการ อุปกรณ์ รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงโสตทัศนศึกษาที่มีอยู่ว่า สามารถ สนับสนุนการเรียนการสอนได้อย่างไร และควรสอบถามถึงสาเหตุของผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาถึงความถี่ในการใช้โสตทัศนศึกษา ยังไม่ได้รวมถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้โสตทัศนศึกษา หากมีผู้ใช้บริการโสตทัศนศึกษามากขึ้น ควรมี การสอบถามในเรื่องเหล่านี้ด้วย