

SATISFACTION WITH THE SERVICES OF OFFICE OF COMPUTER SERVICES OF UNDERGRADUATE STUDENTS, KASETSART UNIVERSITY, BANG KHEN CAMPUS

Srirath GOHWONG, Ph.D.^{1,2} et al.¹

1 Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand; srirathg3@yahoo.com

2 Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

ARTICLE HISTORY

Received: 24 February 2023

Revised: 15 March 2023

Published: 27 March 2023

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the level of satisfaction with the Services of the Office of Computer Services among Kasetsart University undergraduates; 2) compare satisfaction levels across demographic factors; 3) investigate the relationship between commonly used media and satisfaction levels; and 4) examine the relationship between service usage and satisfaction. The sample consisted of 305 undergraduate students enrolled in the second semester of the 2022 academic year. Data were collected through questionnaires and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, LSD, Chi-square, and Cramér's V at a .05 significance level. The findings showed that overall satisfaction with the Services of the Office of Computer Services was high (mean = 4.08, S.D. = .61). Students also reported high satisfaction across all categories: online services (mean = 4.13, S.D. = .64), premises and facilities (mean = 4.09, S.D. = .68), officers (mean = 4.08, S.D. = .74), information systems services (mean = 4.01, S.D. = .69), and network services (mean = 3.91, S.D. = .79). Hypothesis testing indicated no significant differences based on sex, year of study, or frequency of use. However, faculty differences significantly affected satisfaction levels. Commonly used media showed a weak positive relationship with satisfaction (Cramér's V = .15), and service usage also had a weak positive relationship with satisfaction (Cramér's V = .15).

Keywords: Satisfaction, Services, Office of Computer Services, Undergraduate Students, Kasetsart University

CITATION INFORMATION: Gohwong, S. et al. (2023). Satisfaction with the Services of Office of Computer Services of Undergraduate Students, Kasetsart University, Bang Khen Campus. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 37

¹ Punyisa Chawanon*, Tanudchaporn Sarawisoot, Nuttawipa Naranorranun, Piyamart Boonpama, Kochawan Tankhantod, Preeyaluk Panyasong, Natawan Sornjit, Kamolphon Somwang, Thatchapon Ubonrat, Waraporn Pimon, Sittarat phongsittisak, Kanpicha Donmin, Venich Leesathapron, Thanarin Karupun, Ilham jehleng, Chayut pisutwachira, Pongnoppakun Wannagee, Phathidtha Kohsungnoen

ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศรัทธา โกวงศ์^{1,2} และคณะ¹

1 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; srirathg3@yahoo.com

2 Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่ใช้เป็นประจำกับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนภาคปลาย ปีการศึกษา 2565 จำนวนทั้งสิ้น 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One Way ANOVA LSD Chi-square และ Cramér's V โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .61) และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบริการออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.13, S.D. = .64) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, S.D. = .68) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .74) ด้านบริการระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.01, S.D. = .69) และด้านบริการเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D. = .79) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ชั้นปีที่ศึกษาและความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ทั้งนี้ สื่อที่ใช้เป็นประจำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในทิศทางตามกันน้อย (Cramér's V = .15) นอกจากนี้ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในทิศทางตามกันน้อย (Cramér's V = .15)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บริการ, สำนักบริการคอมพิวเตอร์, นิสิตระดับปริญญาตรี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อมูลการอ้างอิง: ศรัทธา โกวงศ์ และคณะ. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 37

¹ ปุณณิศา ขวานนท์, ธนัพร สระวิสูตร, ณัฐวิภา นรานันท์, ปิยะมาศ บุญพามา, กชวรรณ ดันขุนทด, ปรียาลักษณ์ ปัญญาสงค์, ณตะวัน ศรีจิตต์, กมลพรรณ สมหวัง, ธัชพล อุบลรัตน์, วราภรณ์ พิมล, สิทธิศักดิ์ พงศ์สิริศักดิ์, กานต์พิชชา ดนมินทร์, เวณิส ลีสถาพร, ธนารินทร์ คุพันธ์, อิลฮัม เจาะเลง, ชยุต พิศุทธิวิชรา, ผ่องนพคุณ วรณกั, ปกิตตา เกาะสูงเนิน

บทนำ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศที่ได้เตรียมความพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในอุดมศึกษาระดับโลกตั้งแต่ พ.ศ.2518 ด้วยการก่อตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัยและติดตั้งคอมพิวเตอร์ CYBER 18/20 เป็นคอมพิวเตอร์เครื่องแรกของหน่วยงาน ต่อมาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Microcomputer/PC) และการเชื่อมต่อแบบ Client-Server ได้เพิ่มขึ้นไปทั่วมหาวิทยาลัยทั้งในระดับสถานียานูนิกซ์ (Unix workstation) และระดับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC LAN) ทำให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์และประกาศในราชกิจจานุเบกษาใน พ.ศ.2528 (ยื่น ภูววรรณ และคณะ, ม.ป.ป.) ปัจจุบัน สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศด้วยบริการ ดังนี้ บริการออนไลน์ (ได้แก่ บริการบัญชีผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการบัญชี KU-Google บริการบัญชี KU-Microsoft Office 365 บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์ บริการแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ตโฟน เว็บไซต์สำนักบริการคอมพิวเตอร์) บริการเครือข่าย (ได้แก่ บริการเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) และบริการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือน VPN) บริการระบบสารสนเทศ และบริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่มย่อย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ KITS และบริการถ่ายภาพตลับฟิล์ม) (สำนักบริการคอมพิวเตอร์, 2562) อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการศึกษาของกองแผนงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ถึงความพึงพอใจของนิสิตในการใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2553 เมื่อ พ.ศ.2554 (กองแผนงาน, 2554) แต่ก็เป็นการศึกษาที่ผ่านมานานพอสมควรแล้วและใช้สถิติพรรณนาเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงนโยบายให้แก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัตถุประสงค์

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่ใช้เป็นประจำกับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

ประโยชน์

เพื่อเป็นข้อมูลเชิงนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้เป็นประโยชน์แก่นิสิตมากยิ่งขึ้น

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ทำการศึกษา คือ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนภาคปลาย ปีการศึกษา 2565 (ไม่รวมนิสิตข้ามมหาวิทยาลัย) ข้อมูล ณ วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2565 จำนวน 30,770 คน (สำนักบริหารการศึกษา, 2565) โดยทำการเก็บข้อมูลเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 จำนวนทั้งสิ้น 305 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi-stage sampling โดยเริ่มจากการสุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากนั้น คณะผู้วิจัยจึงสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (ศรีรัฐ โกวาศ, 2554)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่กำลังศึกษา และความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ โดยเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 สื่อที่ใช้เป็นประจำ โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้มาตรวัดของ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรภาคพื้นดังนี้ (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนระดับ = $(5-1)/3 = 1.33$ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความพึงพอใจมาก = 3.67-5.00 ความพึงพอใจปานกลาง = 2.34-3.66 และความพึงพอใจน้อย = 1.00-2.33

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำ Content Validity โดยใช้ค่า IOC ทั้งนี้แบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC เกิน .50 ทำให้คณะผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น = .96

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One Way ANOVA LSD Chi-square และ Cramér's V โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ พบว่า นิสิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน (ร้อยละ 58.0) เป็นนิสิตตั้งแต่ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 90 คน (ร้อยละ 29.5) รองลงมาได้แก่ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 88 คน (ร้อยละ 28.9) และน้อยที่สุดคือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 61 คน (ร้อยละ 20.0) ทั้งนี้ นิสิตเรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวนมากที่สุด 45 คน (ร้อยละ 14.8) รองลงมาได้แก่ คณะสังคมศาสตร์จำนวน 34 คน (ร้อยละ 11.1) และน้อยที่สุดเท่ากันสามคณะ คือ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะสิ่งแวดล้อม แต่ละคณะมีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.30) โดยนิสิตมีความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์มากที่สุดคือ น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 274 คน (ร้อยละ 89.8) รองลงมาได้แก่ วันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 6.9) และน้อยที่สุดคือ ทุกวัน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.3)

ส่วนปัจจัยด้านสื่อที่ใช้เป็นประจำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ข้อมูลจาก Google.com มากที่สุด จำนวน 251 คน (ร้อยละ 14.6) รองลงมาได้แก่ เพื่อน จำนวน 216 คน (ร้อยละ 12.6) อาจารย์ จำนวน 171 คน (ร้อยละ 9.9) Instagram มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 9.8) รุ่นพี่ จำนวน 160 คน (ร้อยละ 9.3) เว็บไซต์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 8.8) Facebook สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 147 คน (ร้อยละ 8.5) เจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 119 คน (ร้อยละ 6.9) รุ่นน้อง จำนวน 113 คน (ร้อยละ 6.6) งานฝึกอบรมฝ่ายบริการและฝึกอบรม สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 4.9) YouTube สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 4.1) และอื่นๆ (เช่น อีเมลและแอปพลิเคชัน Line) จำนวน 68 คน (ร้อยละ 4.0)

สำหรับวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัญชีผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบริการบัญชี KU-Google มากที่สุด จำนวนบริการละ 275 คน (ร้อยละ 12.0) รองลงมาได้แก่ บริการเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) จำนวน 263 คน (ร้อยละ 11.5) บริการบัญชี KU-Microsoft Office 365 จำนวน 243 คน (ร้อยละ 10.6) อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 209 คน (ร้อยละ 9.2) บริการแอปพลิเคชันสำหรับสมาร์ทโฟน จำนวน 207 คน (ร้อยละ 9.1) เว็บไซต์สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 173 คน (ร้อยละ 7.6) บริการระบบสารสนเทศ จำนวน 170 คน (ร้อยละ 7.4) บริการดาวน์โหลดโปรแกรมลิขสิทธิ์ จำนวน 165 คน (ร้อยละ 7.2)

บริการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือน (VPN) จำนวน 132 คน (ร้อยละ 5.8) บริการศูนย์ให้คำปรึกษา รับแจ้งและแก้ไขปัญหาทางเทคนิค (Helpdesk) จำนวน 108 คน (ร้อยละ 4.7) และอื่นๆ (เช่น นั่งทำงานหารายได้เสริม นั่งเล่นตากแอร์) จำนวน 63 คน (ร้อยละ 2.8)

ทั้งนี้ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .61) และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบริการออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.13, S.D. = .64) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, S.D. = .68) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .74) ด้านบริการระบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 4.01, S.D. = .69) และด้านบริการเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.91, S.D. = .79) โดยด้านบริการออนไลน์ นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในระดับ “ข้อ 11. Google Classroom ใช้เรียนหนังสือได้ง่ายอย่างต่อเนื่อง” (ค่าเฉลี่ย = 4.44, S.D. = .72) รองลงมา ได้แก่ “ข้อ 6. การเข้าใช้งาน Google Mail (@ku.th) ทำได้รวดเร็วทันต่อการใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.43, S.D. = .72) “ข้อ 7. การรับส่ง Google Mail (@ku.th) ใช้งานได้ง่ายตามปกติอย่างต่อเนื่อง” (ค่าเฉลี่ย = 4.42, S.D. = .70) “ข้อ 1. การขอมีบัญชีบัญชีผู้ใช้เครือข่ายนนทรี/KU-Google/KU-Microsoft Office 365 ทำได้รวดเร็วทันต่อการใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D. = .77) “ข้อ 13. การเข้าใช้งาน KU-Microsoft Office 365 (@live.ku.th) ทำได้รวดเร็วทันต่อการใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.29, S.D. = .78) “ข้อ 15. Microsoft Office 365 (Word, PowerPoint, Excel on cloud) ใช้งานได้ง่ายอย่างต่อเนื่อง” (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = .81) และน้อยที่สุดคือ “ข้อ 8. พื้นที่ Google Drive สำหรับนิสิตมีพื้นที่เพียงพอต่อการใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 3.80, S.D. = 1.21) สำหรับด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในระดับ “ข้อ 55. สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีการทำความสะอาดอยู่เสมอ นำใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = .76) รองลงมาได้แก่ “ข้อ 54. สำนักบริการคอมพิวเตอร์มีอาคารสวยงาม ดูทันสมัยน่าใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.14, S.D. = .76) และน้อยที่สุดคือ “ข้อ 60. อุปกรณ์ในห้องสำหรับถ่ายภาพวาดนิตยบัตรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ” (ค่าเฉลี่ย = 4.00, S.D. = .83) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในระดับ “ข้อ 69. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย” (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = .75) รองลงมาได้แก่ “ข้อ 70. เจ้าหน้าที่ใส่หน้ากากในการบริการ นิสิตอยู่เสมอ” (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = .78) “ข้อ 68. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ” (ค่าเฉลี่ย = 4.10, S.D. = .84) “ข้อ 65. เจ้าหน้าที่ให้บริการนิตยอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง” (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = .84) และน้อยที่สุดคือ “ข้อ 63. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส” (ค่าเฉลี่ย = 3.92, S.D. = .89) ทั้งนี้ ด้านบริการระบบสารสนเทศ นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในระดับ “ข้อ 45. การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทำได้ง่าย มีขั้นตอนน้อย” (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = .79) รองลงมาได้แก่ “ข้อ 52. ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ” (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = .81) “ข้อ 46. ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง” (ค่าเฉลี่ย = 4.00, S.D. = .86) และน้อยที่สุดคือ “ข้อ 50. หน้าจอระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลได้เหมาะสมใช้งานง่าย” (ค่าเฉลี่ย = 3.97, S.D. = .77) นอกจากนี้ ด้านบริการเครือข่าย นิสิตมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดในระดับ “ข้อ 36. การลงทะเบียนเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) ทำได้ง่ายทันต่อการใช้งาน” (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D. = .88) รองลงมาได้แก่ “ข้อ 37. การเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สายทำได้ง่าย มีขั้นตอนน้อย” (ค่าเฉลี่ย = 4.09, S.D. = .86) และน้อยที่สุดคือ “ข้อ 43. การติดตั้ง VPN ทำได้ง่ายด้วยตนเอง” (ค่าเฉลี่ย = 3.74, S.D. = .95)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน

1) เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) คณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 สื่อที่ใช้เป็นประจำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (Cramér's V = .15) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (Cramér's V = .15) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อวิจารณ์

1) นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต เครือข่ายไร้สาย (KUWIN) และอาคารสถานที่ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ตอบสนองความต้องการใช้ของนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพดีมาก อย่างไรก็ตาม มีสองด้านที่น่าสนใจได้แก่ด้านบริการออนไลน์ใน “ข้อ 8. พื้นที่ Google Drive สำหรับนิสิตมีพื้นที่เพียงพอต่อการใช้งาน” และด้านบริการเครือข่ายใน “ข้อ 43. การติดตั้ง VPN ทำได้ง่ายด้วยตนเอง” สองข้อนี้ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้าน แม้จะค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแต่ค่อนข้างน้อยอาจเป็นเพราะนิสิตนิยมใช้ Cloud computing มากกว่า external hard disk หรือ flash drive ด้วยไม่ต้องพกพาและไม่เสี่ยงต่อการสูญหายแบบพื้นที่จัดเก็บข้อมูล (storage) ภายนอก และการติดตั้ง VPN เพื่อเพิ่มความปลอดภัยทางสารสนเทศ ทำให้นิสิตมีขั้นตอนในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้นิสิตมีความพึงพอใจสองข้อนี้น้อยที่สุดของด้านดังที่ได้กล่าวไปแล้ว

2) นิสิตปริญญาตรีได้ข้อมูลส่วนใหญ่จาก Google.com เพื่อน และอาจารย์ เนื่องจากนิสิตชอบค้นหาข้อมูลได้เร็วอย่าง Google.com และสะดวกสอบถามเพื่อนและอาจารย์เพื่อใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต และเครือข่ายไร้สาย (KUWIN) มากกว่าสื่ออย่างอื่น

3) เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานของ ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2563) เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานของ จักรพันธ์ ศรีคุ้ม และ ภาสกร เรืองวานิช (2550) ที่พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนิสิตทุกเพศได้รับการที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์อย่างเท่าเทียมกัน

4) ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานของ นันทิดา วัฒนประภา (2554) ที่พบว่า ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานของ จักรพันธ์ ศรีคุ้ม และ ภาสกร เรืองวานิช (2550) ที่พบว่า ชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกัน และงานของ ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ (2563) ชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจ

เนื่องจากนิสิตทุกชั้นปีต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต และเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) โดยบริการเหล่านี้ตอบสนองความต้องการใช้ในการเรียนการสอนของนิสิตได้ดีอย่างเท่าเทียมกันทุกชั้นปี ทำให้นิสิตทุกชั้นปีมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

5) คณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานของ จักรพันธ์ ศรีคุ้ม และ ภาสกร เรืองวานิช (2550) ที่พบว่า คณะที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันไป และงานของ ศรีรัฐ ไกวงศ์ และคณะ (2563) คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกันไป โดยข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ นิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์และคณะสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์น้อยกว่านิสิตหลายคณะ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์และคณะสิ่งแวดล้อมเรียนเน้นภาคปฏิบัติโดยลงพื้นที่ไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ นอกจากนี้ นิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์เน้นการดูแลบำบัดโรคสัตว์ ส่วนนิสิตคณะสิ่งแวดล้อมเน้นการบำบัดมลพิษและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมตลอดจนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพของระบบนิเวศ ทำให้นิสิตสองคณะนี้ใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์น้อยกว่านิสิตหลายคณะจนส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าหลายคณะ

6) ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับงานของ ศรีรัฐ ไกวงศ์ และคณะ (2563) ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต เครือข่ายไร้สาย (KUWiN) และอาคารสถานที่ด้วยมาตรฐาน IT ที่ดีในทุกครั้งที่นิสิตใช้บริการ ทำให้นิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการมากน้อยแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7) สื่อที่ใช้เป็นประจำมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (Cramér's $V = .15$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับงานของ ศรีรัฐ ไกวงศ์ และคณะ (2563) ที่พบว่า สื่อที่ใช้เป็นประจำไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตมีความรู้ความเข้าใจในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต และเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) ด้วยใช้บริการเหล่านี้เป็นประจำอยู่แล้วจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน ดังนั้น การใช้สื่อต่างๆ เพื่อค้นหาข้อมูลบางประเด็นที่นิสิตติดขัดเล็กน้อยจึงมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในทิศทางตามกันน้อย (Cramér's $V = .15$)

8) วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (Cramér's $V = .15$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับงานของ ศรีรัฐ ไกวงศ์ และคณะ (2563) ที่พบว่า วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้ เนื่องจากบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเสริมจาก Google และ Microsoft ระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต และเครือข่ายไร้สาย (KUWiN) เป็นบริการที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ให้บริการที่มีคุณภาพดีตามมาตรฐาน IT ทำให้นิสิตเข้าใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตามมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในทิศทางตามกันน้อย (Cramér's $V = .15$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน แต่นิสิตมีความพึงพอใจใน "ข้อ 8 เกี่ยวกับ Google Drive" และ

“ข้อ 43 เกี่ยวกับ VPN” สองข้อนี้ แม้จะค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแต่ค่อนข้างน้อย สำนักบริการคอมพิวเตอร์จึงควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบถึงสองประเด็น ดังนี้ ประเด็นแรก พื้นที่ Google Drive นิสิตอาจจะเลือกซื้อพื้นที่ Google Drive เพิ่ม/ลองใช้ Microsoft OneDrive แบบฟรีหรือเสียเงิน หรือนิสิตซื้อ external hard disk/flash drive มาใช้งาน เพราะสำนักบริการคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต และประเด็นที่สอง VPN นิสิตต้องใช้ VPN เพื่อเข้าถึงบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วยความปลอดภัยโดยเพิ่มขั้นตอนบ้างเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์จะลึกนิสิตปริญญาตรีที่มาใช้บริการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยแยกตามคณะเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมาสนับสนุนข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จักรพันธ์ ศรีคุ้ม และ ภาสกร เรืองวานิช. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีงบประมาณ 2550.
- นันทิดา วัฒนประภา. (2554). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาในการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ของสำนักคอมพิวเตอร์. ปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กองแผนงาน. (2554). รายงานความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้านการให้บริการวิชาการจากมหาวิทยาลัย/วิทยาเขตของนิสิตวิทยาเขตบางเขนประจำปีการศึกษา 2553. สืบค้นจาก https://fac-meeting.ku.ac.th/home_faculty/ocs/file_attach/May03110931.pdf.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักบริการคอมพิวเตอร์. (2562). สำหรับนิสิต. สืบค้นจาก <https://ocs.ku.ac.th/2019/nisit-2/>.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สำนักบริหารการศึกษา. (2565). จำนวนนิสิตปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 13 ธันวาคม พ.ศ.2565. สืบค้นจาก https://regis.ku.ac.th/cpcmns/rpt_std_ku3.php.
- ยีน ภูววรรณ, สุรศักดิ์ สงวนพงษ์, เขมะทัต วิภาตะพาน, ปรีดา เลิศพงษ์วิษุณะ, ชิงชัย เมฆทิพย์พาศัย, สาทิพย์ กองจันทร์ และ วรา กอบบางยาง. (ม.ป.ป.). เปิดโลกอินเทอร์เน็ต ก้าวใหม่ของเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัท เดอะ คอมมูนิเคชั่น โซลูชั่น จำกัด.
- ศรีรัฐ โกวงศ์. (2554). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. สมุทรสาคร: บริษัทพิมพ์ดี.
- ศรีรัฐ โกวงศ์ และคณะ. (2563). ความรู้ความเข้าใจต่อความเจ็บป่วยจากอุปกรณ์ IT ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. บทความนำเสนอใน 7th National and International Conference on Administration and Management มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any

product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).