



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

ผู้วิจัย

อาจารย์สืบศรี ทองวิเชียร

งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทางการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2564

ชื่อวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัย
เทคโนโลยีอรรณววิทย์พัฒนชยการ
ผู้วิจัย อาจารย์สืบศรี ทองวิเชียร
ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณววิทย์พัฒนชยการ และโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณววิทย์พัฒนชยการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณววิทย์พัฒนชยการ จำนวน 513 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลวิจัยไว้ดังนี้

ความคิดเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 มีวิทยาลัยฯ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มี คุณลักษณะที่พึงประสงค์ เก่ง ดี มีสุข เพื่อเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย และสังคมโลก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 5 การให้บริการของ ห้องพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ” วิจัยเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา
ที่ดีจากอย่างดียิ่งจาก อาจารย์กัณตชาติ เมธาโชติมณีกุล ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ประ โยชนใด ๆ ที่เกิดจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่สำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยี
อรรถวิทย์พัฒนชกการ

สืบศรี ทองวิเชียร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	12
บทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียนและวัดผลวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์ พาณิชย์การ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	20
การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	28
สรุปผลการวิจัย.....	28
อภิปรายผล.....	28
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	29
บรรณานุกรม.....	30
ประวัติผู้เขียน.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ เป็นสถาบันอาชีวศึกษาชั้นนำที่มีการจัดการเรียนการสอน และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับประเทศ ซึ่งมี พันธกิจ ดังนี้ (1) จัดการศึกษาด้านอาชีวศึกษาที่เน้นด้านเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและสามารถสร้างงานได้อย่างมีคุณค่า (2) สร้างงานวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์และงานสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับชุมชน สังคม และประเทศชาติ (3) เป็นแหล่งองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ ที่ให้บริการวิชาการตรงความต้องการของชุมชน และสังคม (4) ส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย และรักษาสืบสาน (5) บริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร วิทยาลัยฯ ได้มีพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ โลกธุรกิจที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้งโดยมุ่งเน้นการศึกษาด้านระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ เพราะถือว่าเป็นวิชาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของผู้ที่สำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ ความชำนาญและทักษะไปประกอบอาชีพในธุรกิจต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิทยาลัยฯ เสริมสร้างและพัฒนาผู้เรียนด้วยกิจกรรมด้านวิชาการและ กิจกรรมเสริมหลักสูตรให้เป็นพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก มีการจัดแผนงาน / โครงการ / กิจกรรมเสริมตามหลักสูตรมาตรฐานของกรมอาชีวศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียน และมีการประเมินผลโครงการ / กิจกรรม เพื่อวัดสมรรถนะ ความรู้ ความเข้าใจของผู้เรียน ที่เป็นผลมาจากการจัดโครงการ / กิจกรรมเสริมต่างๆทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัยฯ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามหลักสูตรของกรมอาชีวศึกษา

งานการเงิน หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษาของวิทยาลัยฯ การจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางการเงินให้ เป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ในการบริหารการเงินวิทยาลัยฯ มีสิ่งที่เป็นอุปสรรคบางอย่าง เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายของการเมืองและ รัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตามขอขอบข่ายในการบริหารการเงินวิทยาลัยฯ ควรจะประกอบด้วย การวางแผนการเงินของวิทยาลัยฯ มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการ เกี่ยวกับการเงินของวิทยาลัยฯ การควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน และกฎเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและนำเสนอแก่ผู้ที่ต้องใช้ข้อมูลตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ จำนวน 2483 คน ข้อมูลจากสำนักกิจการนักศึกษา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา ที่มาติดต่อกับสำนักกิจการนักศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ จำนวน 513 คน หรืออาจจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

วิทยาลัย หมายถึง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

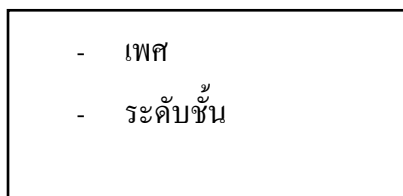
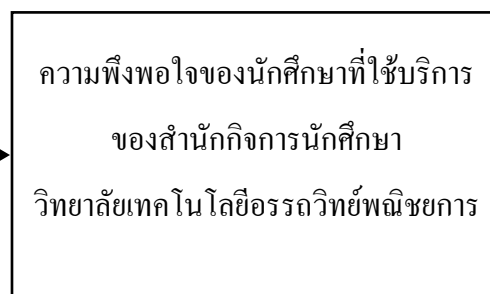
ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษา หรือ ผู้ที่เข้าใช้บริการในวิทยาลัยอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักกิจการนักศึกษา ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานของสำนักกิจการศึกษานำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิด**ตัวแปรต้น Independent Variable****ตัวแปรต้น dependent Variable**

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชการ ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจ
2. บทบาทของสำนักวิชาการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

เชลลี (Shelly, 1975, p. 119) ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) ทั้งนี้การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจในสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า โดยหากพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ตามในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 จะพบว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก หรือชอบใจ และ “พึงใจ” หมายถึง พอใจ หรือชอบใจ (Gotoknow, 2555) นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกจำนวนมากที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปมาได้ ดังนี้

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541, น. 754) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ในพจนานุกรมแปลไทย-อังกฤษ ไว้ว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสาแก่ใจ ความเห็นใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย ในส่วนของ

Gillmer (1965, pp. 254-255, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544) ก็ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ผลของเจตคติ ความคิด และความรู้สึกต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบประกอบของแรงงาน การมีความสัมพันธ์ กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือ ความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวก

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, น. 48) ที่ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะทางจิตใจ หรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเกิดขึ้น เนื่องมาจาก การประเมินตาม ประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ซึ่งข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

นภารัตน์ เสือจงพฐ (2544, น. 15) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็น ได้ทั้งความรู้สึกทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ หรืออาจหมายความถึง ความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความ พึง พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และความพึงพอใจ ยังเป็นความรู้สึก ภายในที่ แต่ละบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่าง เหตุการณ์จริงกับความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยาก ให้เป็น ที่ คาดหวังไว้ หรือที่รู้สึกว่าคุณเองสมควรจะได้รับ โดยผลที่ได้นั้น จะเป็นความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ก็ถือว่าเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ดังที่ Campbell (1976, น. 117-124, อ้างถึง ใน วาณี ทองเสวต, 2548) ได้กล่าวไว้เช่นกัน

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับ การตอบสนอง ซึ่ง มนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน และความต้องการ นั้นจะเพิ่มมาก ขึ้นเป็นลำดับไปตามธรรมชาติของมนุษย์ ดังทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs) มีลำดับความต้องการอยู่ 5 ชั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs)

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs)

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect)

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others)

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของ Maslow นี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความ ต้องการของผู้ร่วมงาน อยู่เสมอว่า แต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่า จะสามารถสนองความ ต้องการของเขาได้ในระดับที่พึงพอใจ

จากความหมายที่ได้กล่าวในข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็น ความรู้สึกทางบวกซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ในระดับที่ คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังนั่นเอง

3. บทบาทของสำนักกิจการนักศึกษา

พันธกิจ

ฝ่ายกิจการนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการอรรณพวิทยัพณิชยการ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องของการส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณธรรม

จริยธรรม สติปัญญา ตลอดจนการควบคุม ดูแลเรื่องความประพฤติ ความมีระเบียบวินัยทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ให้ความช่วยเหลือสังคมทั้งภายในและ ภายนอกโรงเรียนตลอดจนด้านกีฬาเพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาของโรงเรียน " เรียนดี ประพฤติดี กีฬาเด่น " ดังนั้น ฝ่ายกิจการนักศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่ต้องเอาใจใส่และ คอยดูแลนักศึกษาที่อยู่ทั้งในและนอกโรงเรียน เพื่อต้องการให้นักศึกษาของ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ต่อ ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ

ภาระงาน

งานปกครอง วินัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- เรื่องความประพฤติ
 - การแต่งกาย
 - การทะเลาะวิวาททั้งภายในและภายนอก
 - ตรวจตราดูแลความเรียบร้อยบนอาคารเรียน
 - สิ่งเสพติดทุกชนิด
- งานกิจกรรม -การเลือกตั้งประธานนักศึกษา
- การประชุมองค์กรนักศึกษา
 - กิจกรรมชมรมต่างๆ
 - ความร่วมมือและสนับสนุนประสานงานกับทุกฝ่ายในเรื่องการจัดกิจกรรม
 - งานที่ได้รับมอบหมาย
- งานพยาบาลและสวัสดิการ
- งานรักษาดินแดน
- งานทะเบียน/สถิตินักศึกษา
- งานรักษาความปลอดภัย/ประสานงาน
- งานปกครองระดับชั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ พบว่า ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัด คณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะ นิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ ทุกคณะ มีความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วย อธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความ ประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มา ติดต่อคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะบริการ เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตรง ตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึง พพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนและวัตถุประสงค์ต่างกันที่ระดับความสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึง พพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่องการต้อนรับด้วยอธิษาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส การบริการมี ความถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ให้บริการ ตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจ มากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ชชการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการบริการในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ชชการ จำนวน 2,022 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ณ วันที่ 14 มิ.ย. พ.ศ.2564)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการบริการครั้งนี้ เป็นนักศึกษา นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ชชการ จำนวน 513 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์ชชการ เป็นคำถามปลายเปิด (Close – Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 513 ชุด ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการกำหนดวิธีการทางสถิติ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:75) สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายตามหลัก Likert ได้กำหนดแบบช่วงออกเป็น 5 ช่วง ตามเกณฑ์

เกณฑ์สำหรับการแปลผลในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระดับ	การให้คะแนน	ความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด
มาก	4	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก
ปานกลาง	3	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง
น้อย	2	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย
น้อยที่สุด	1	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดย

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อ ให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (general coding form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

ค่าระดับคะแนนความคิดเห็น	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยมาก

ค่าแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลในสถิติดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยี ธรรมวิทยัพณิชยการ จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สถิติ ดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ของคะแนน

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) คำนวณได้จากสูตร

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ $S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\Sigma x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
Σx^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 513 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลของนักศึกษา

1.1 เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	224	43.7
หญิง	289	56.3

1.2 ระดับชั้น	ความถี่	ร้อยละ
ปวช.1	111	21.6
ปวช.2	150	29.2
ปวช.3	110	21.4
ปวส.1	56	10.9
ปวส.2	86	16.8

ตอนที่ 2 ตำราวจความคิเคเห็นของนักศึกษาคี่มีต่อสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พัฒนชการ ประจำปีการศึกษา2564

ที่	รายการประเมิน	ระดับความคิเคเห็น/ พึงพอใจ
1	วิทยาลัยฯ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เก่ง ดี มีสุข เพื่อเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย และสังคมโลก	พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.23, SD=0.85)
2	การให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา	พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.20, SD=0.85)
3	วิทยาลัยฯ มีกิจกรรมให้กับนักศึกษามีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม เพื่อรณรงค์ให้ห่างไกลจากสิ่งเสพติดทั้งหลาย	พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.19, SD=0.87)
4	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักกิจการจัดให้	พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.18, SD=0.88)
5	การให้บริการของห้องพยาบาล	พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.17, SD=0.91)
รวม		พึงพอใจมาก (\bar{x} =4.20, SD=0.88)

จากตารางสรุปผลการสำรวจความคิเคเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิเคเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 มีวิทยาลัยฯ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เก่ง ดี มีสุข เพื่อเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย และสังคมโลก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิเคเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 5 การให้บริการของห้องพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ และโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 513 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลวิจัยไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อสำนักกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด คือข้อที่ 1 มีวิทยาลัยฯ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เก่ง ดี มีสุข เพื่อเป็นพลเมืองดีของสังคมไทย และสังคมโลก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 5 การให้บริการของห้องพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จะนำผลการวิจัยเรื่อง5 การให้บริการของห้องพยาบาล ไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ได้รับการวางใจต่อไป

บรรณานุกรม

- ษรัญชนก ธรรมชัย. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายการเงิน กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพาชีพและบริหารธุรกิจ. วิทยาลัยเทคโนโลยีพาชีพและบริหารธุรกิจ.
- อุไรวรรณ เข้มจันทิก. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- จินตนา มณีใส และอังคณา อินทแสง. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสืบศรี ทองวิเชียร
วัน เดือน ปีเกิด	17 มกราคม 2519
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งหน้าที่	หัวหน้าสำนักงานการคลัง
การทำงานในปัจจุบัน	วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ