



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

**The Students' Satisfaction Towards services at Rajamangala University of
Technology Krungthep**

ผู้วิจัย

นางสาวปาริชาติ เนินทอง

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณเงินแผ่นดิน ปี พ.ศ. 2554

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะได้รับการสนับสนุนการจัดทำวิจัยสถาบันของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อภรณ์ บางเจริญพรพงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเพ็ญ อ็อกกังวาล ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลรัตน์ เต็มเปี่ยม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงเดือน จันทร์เจริญ และอาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ขอขอบคุณทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่สนับสนุนทุนวิจัย รายงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์จากคณาบดีทุกคณะของมหาวิทยาลัยที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวปาริชาติ เนินทอง

ธันวาคม 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ต่างกัน (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาอย่างมีสัดส่วน (quota sampling) ตามคณะ และชั้นปีที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ที่ระดับ 0.97 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมและด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวม ด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน ส่วนด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ ดังนี้ ควรปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดและทำความสะอาดอย่างมีมาตรฐานทุกอาคาร
ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และควรปรับปรุงความ
สะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ



ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study students satisfaction regarding the services of the Rajamangala University of Technology Krungthep; (2) to compare their service satisfaction by reference to gender, year of study, and faculty and (3) to survey student suggestions regarding service satisfaction. A sample group for this research consisted of four hundred students by using quota sampling. A five-rating scale questionnaire with a reliability of 0.97 developed by the researcher was used as a tool to collect the data. The techniques of descriptive statistics used to analyze, formulate and tabulate the data obtained were frequency, percentage, mean and standard deviation. Additionally, the methods of t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffé method were employed for testing purposes.

Findings were as follows:

1. Overall, the student satisfaction with the services of the Rajamangala University of Technology Krungthep were found to be at a moderate level, as were those in the aspects of orientation, counseling, registration and evaluation, and welfare and general services.

2. With respect to gender, there were significant differences found in overall satisfaction level of students with the services management and in the aspect of counseling. Whereas, no significant differences found in regard to orientation, registration and evaluation, and welfare and general services.

With regard to year of study, significant differences were found in overall satisfaction level of students with the services management and in the aspect of orientation, registration and evaluation, and welfare and general services. However, no significant differences found in regard to counseling.

However, there were significances differences were found in overall satisfaction level of students with different faculties and in regard to the aspects of

orientation, counseling. Whereas, no significant differences found in registration and evaluation management.

3. Suggestion of students about the services management were as follows: the bathroom should be cleaned of all the buildings; the registration systems management through the Internet should be improved effectively; and the cleanliness of school buildings, classrooms and laboratories should be improved.



สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการการศึกษา	11
งานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	65

ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	69
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้วิจัย	90



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ	26
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นรายด้าน	27
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ เป็นรายข้อ	28
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา เป็นรายข้อ	29
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและวัดผล เป็นรายข้อ	30
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เป็นรายข้อ	31
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน	32
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายด้าน	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามคณะ เป็นรายด้าน	35
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน	37
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามชั้นปีที่ ศึกษา เป็นรายด้าน	38
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่	39
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่	39
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่	40
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและ วัดผล จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่	41
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามคณะ เป็นรายด้าน	42
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่	44
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่	46
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้ คำปรึกษา จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่	48
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและ วัดผล จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่	50
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและ บริการทั่วไป จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่	52
ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้ บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจ (motivation) และความพึงพอใจ (satisfaction)	7
2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	20



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และสถานะที่เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ทุกช่วงชีวิตของบุคคลอาจต้องเผชิญกับสถานการณ์และสภาพปัญหาที่แตกต่างกันไป การศึกษาจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเอง สามารถที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะการขยายตัวของเศรษฐกิจที่เน้นฐานความรู้เป็นอย่างมาก ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2545 (กระทรวงศึกษา, 2546, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตนั้นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดรูปแบบของการศึกษาไว้ 3 ประเภท คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยสำหรับการศึกษาในระบบมี 2 ระดับ คือ (1) การศึกษาขั้นพื้นฐานและ(2) การศึกษาระดับอุดมศึกษา (กระทรวงศึกษา, 2546, หน้า 8-9) การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาต่อเนื่องจากการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อต่อยอดของการพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ จึงทำให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นที่ต้องการของสังคมมากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ปี พ.ศ. 2548 ที่มุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีความเจนจัดทางวิชาการ และมีคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะวิชาชีพพร้อมที่จะทำงานและปรับปรุงตนเองให้มีความก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีรวมทั้งปลูกฝังความมีระเบียบวินัย มีคุณธรรม ความเป็นพลเมืองในจรรยาวิชาชีพและต่อสังคม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วิชาชีพสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานเด่น เน้นความสุข มุ่งสู่อาเซียน การปรับปรุงหลักสูตรและการขยายตัวของสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้ง

จำนวนนักศึกษาทั้งในอดีตและปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องยิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดบริการทางการศึกษาให้แก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีความพร้อมต่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา การให้บริการที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพให้ความสำคัญคือการปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษา ทะเบียนและวัดผล และสวัสดิการและบริการทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับบริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยเลือกศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพปีการศึกษา 2554

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัย คือ

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพปีการศึกษา 2554 จำนวน 11,582 คน (รายงานสถิติการศึกษา, 2554, หน้า 35)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Yamané ที่มีความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้การสุ่มแบบโควตาอย่างมีสัดส่วน (quota sampling) ตามคณะและชั้นปีที่ศึกษา

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมีดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

1. เพศ แบ่งออกเป็น ชายและหญิง
2. ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งออกเป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4
3. คณะ แบ่งออกเป็น คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษา (3) ด้านทะเบียนและวัดผล และ (4) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของศัพท์ที่ใช้ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพของนักศึกษา หมายถึง เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ ที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
 - 1.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง
 - 1.2 ชั้นปีที่ศึกษา หมายถึง ชั้นปีที่นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี แบ่งออกเป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ของภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554
 - 1.3 คณะ หมายถึง คณะที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเปิดสอน แบ่งออกเป็น คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ
2. ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึภายใน อันเป็นผลที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจจะถูกประเมินหรือวัดได้ จากพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลนั้น และพฤติกรรมนั้นจะมี 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวก พฤติกรรมที่

แสดงออกในทางลบ และพฤติกรรมที่รู้สึกเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า ในที่นี้จะประเมินความพึงพอใจ โดยให้นักศึกษาแสดงความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. การบริการ หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินการ ด้านงานบริการต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาโดยตรง ทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคล นอกเหนือจากงานวิชาการและงานบริหารมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การดำเนินงานบริการให้นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

3.1 การปฐมนิเทศ หมายถึง ลักษณะการบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้รู้จักกับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะนโยบาย จุดมุ่งหมาย กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือ และการแนะนำนักศึกษาให้รู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ที่บริการการศึกษาที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

3.2 การให้คำปรึกษา หมายถึง ลักษณะการบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยนักศึกษาทั้งที่เป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่มให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในด้านการเรียน ปัญหาส่วนตัว และปัญหาการเลือกอาชีพ

3.3 ทะเบียนและวัดผล หมายถึง ลักษณะการบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ได้แก่ บริการจัดแฟ้มทะเบียนประวัติ บันทึกผลการเรียน บริการลงทะเบียน บริการแจ้งผลการศึกษา บริการรับคำร้องต่าง ๆ การออกหลักฐานสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การขึ้นทะเบียนบัณฑิต เป็นต้น

3.4 สวัสดิการและบริการทั่วไป หมายถึง ลักษณะการบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการทุนการศึกษา บริการจัดหางาน บริการห้องสมุด บริการสุขภาพอนามัย บริการโภชนาการและน้ำดื่ม บริการสถานที่พักผ่อน บริการห้องสุขา เป็นต้น

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ หมายถึง ความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้นักศึกษาได้รับการบริการที่ดีและได้มาตรฐานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุง หน่วยงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก สามารถเกิดขึ้นกับบุคคลทุกคนที่เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความพึงพอใจนั้น มีทั้งความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทั้งสองด้าน สามารถที่จะแสดงออกได้โดยพฤติกรรมหรือคำพูด ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีนักวิชาการได้แสดงถึงแนวคิดในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

Vroom (1965, p. 90) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ส่วน Schloss, Smith, and Schloss (1990, p. 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางด้านจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการกล้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ และ Millet (1954, p. 36) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการรับบริการ (ample service)

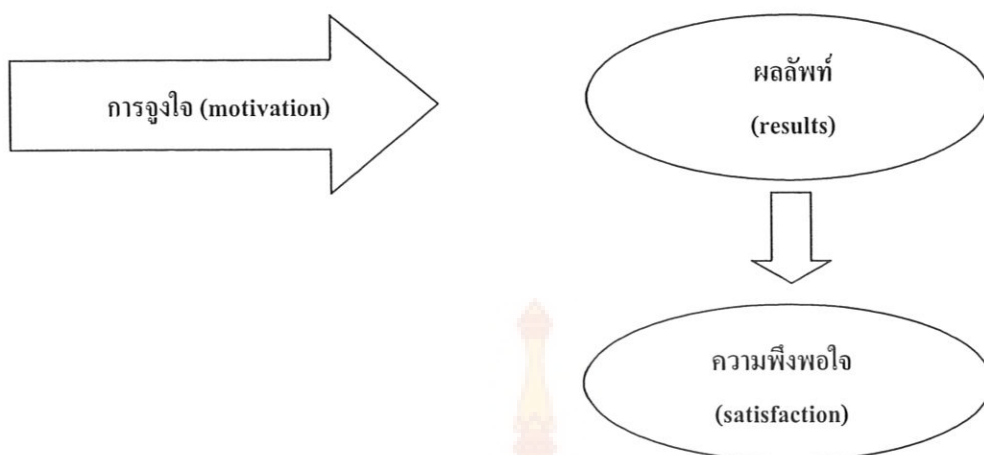
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น

4. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (proressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

Herzberg (2004) กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน มีสาเหตุจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และ สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยค้ำจุน) ซึ่ง Strauss and Leonard (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ละบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย ส่วนสิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, ถัทธกานต์ ศรีวะรมย์, สุดา ประภวานนท์ และเชาวลิต ประภวานนท์ (2545, หน้า 208) ได้สรุปความแตกต่างระหว่างการจูงใจ (motivation) และความพึงพอใจ (satisfaction) การจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น การจูงใจจึงถือเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ ดังแสดงในภาพที่ 1 เมื่อเกิดแรงจูงใจแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ



ภาพที่ 1 ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจ (motivation) และความพึงพอใจ (satisfaction)
ที่มา. จาก องค์การและการจัดการ O & M : Organization and Management
(หน้า 208), โดยศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ, 2545, กรุงเทพมหานคร:
ธรรมสาร.

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Maslow ซึ่ง Maslow (อ้างถึงใน ญัฎฐพันธ์ เขจรนันท์และ
ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547, หน้า 183-184) เป็นผู้คิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการเป็น
ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมมากทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งแนวคิดของ Maslow เกี่ยวกับความ
ต้องการของบุคคลมีดังนี้

1. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความ
ต้องการสูงสุด
2. ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความ
ต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความต้องการอันใหม่ขึ้นมาอีก
3. เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว ก็จะเกิดระดับความต้องการ
สูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้วอาจเกิดความต้องการ
ระดับต่ำได้อีก
4. ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องกันและเมื่อความต้องการระดับ
หนึ่งระดับใดหายไปแล้วจะเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความจริงแล้วความต้องการ

เหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สำหรับแนวคิดและความหมายของการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาและให้ความหมายของการบริการที่แตกต่างกัน ดังนี้

ประสงค์ แสงพยับ และสุนนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจในปัจจุบันเพราะการบริการเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ สำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2544, หน้า 8) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่พิสูจน์ได้ และมองไม่เห็นที่เป็นวัตถุหลักของรายการติดต่อซื้อขายออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของการใช้บริการ และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) ได้กล่าวว่า การบริการถือว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ ส่วนวุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของคำว่า services โดยแยกออกตามตัวอักษรแล้วให้ความหมายของการบริการที่ดีดังนี้

S = Service mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจ และสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะบริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิก จู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

แนวคิดของการบริการที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวก เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ จนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในกิจกรรมนั้น

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ยังมีนักวิชาการ ได้ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการบริการและหลักการให้บริการไว้ดังนี้ (ประสงค์ แสงพายุพ และสุมนนา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 13-15)

1. การจำแนกตามประเภทของบริการตามลักษณะของผู้ขาย ในทางการตลาดสำหรับบริการ การจำแนกตามลักษณะของผู้ขาย สามารถแยกได้ดังนี้

1.1 กิจการที่ทำโดยเอกชน ซึ่งจะรับผิดชอบเองทั้งหมดไม่ว่าจะมีกำไรหรือขาดทุน

1.2 กิจการที่ทำโดยเอกชนแต่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เช่น สถาบันการศึกษาหรือสมาคมบางแห่ง เช่น สมาคมสตรีไทย สมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์

1.3 กิจการที่ทำโดยรัฐบาล ซึ่งรวมถึงกิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ การขนส่ง สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว อาจจะมีเอกชนถือหุ้นร่วมบางส่วนได้

2. การจำแนกประเภทตามลักษณะของผู้ซื้อ การใช้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น ตัดผม ตัดเสื้อ และบริการบันเทิง บริการประกันภัย บริการกฎหมาย มักเป็นการใช้บริการตามความพอใจของแต่ละบุคคลหรือแต่ละครอบครัว บริการทางการเงินนั้นผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ การบริโภคในครัวเรือน ซึ่งผู้ใช้อุตสาหกรรมก็เป็นอีกประเภทหนึ่งของผู้ซื้อ คำว่า อุตสาหกรรมนั้นมีความหมายที่กว้างมาก เพราะรวมถึงเกษตรกรรม เหมืองแร่ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้า การค้าอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีได้ทั้งในรูปเอกชนที่มุ่งหวังกำไร หรือไม่หวังกำไร หรือรัฐบาล

3. การจำแนกตามลักษณะเหตุจูงใจ เหตุจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการเป็นเรื่องที่นักการตลาดจะต้องให้ความสนใจเสมอ ไม่ว่าจะเป็นซื้อด้วยเหตุผลหรือด้วยอารมณ์ก็ตามย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจในการซื้อ เป็นต้นว่าซื้อเพราะความเคยชิน ซื้อเพราะแรงกระตุ้น หรือซื้อโดยมีแผนล่วงหน้ามาก่อน โดยทั่วไปแล้วการบริการไม่ว่าจะส่วนตัวหรือของอุตสาหกรรมมักจะ เป็นเหตุจูงใจทางด้านเหตุผลมากกว่าใช้บริการด้านอารมณ์ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการนั้นเป็นสิ่งไม่มีตัวตนจะโฆษณาหรือแสดงให้ดู หรือครอบครองเป็นเจ้าของย่อมทำไม่ได้ ฉะนั้นบริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานของผู้ขายบริการ

4. การจำแนกตามลักษณะการซื้อในทางปฏิบัติ สัญญาซื้อบริการอาจจะตกลงซื้อเป็นหน่วยบางอย่างซื้อเพื่อบริโภค บางอย่างซื้อเพื่อใช้ในอุตสาหกรรม บางทีซื้อให้เป็นของขวัญ แต่ประเพณีทั่วไปนิยมซื้อสินค้าเป็นของขวัญ ฉะนั้นการให้บริการเป็นของขวัญจึงมีน้อยมาก อาจจะมีลักษณะ เช่น ให้ตัวเครื่องบินไปต่างประเทศ ให้ตัวฟรีไปอุทยานสัตว์ ดูกีฬา ฯลฯ ในบางอย่างการจำแนกในลักษณะนี้อาจนำหลักเกณฑ์เดียวกับสินค้ามาใช้ได้ คือ แบ่งเป็นการซื้อตามสะดวก ซื้อโดยเลือกซื้อ และซื้อโดยเฉพาะเจาะจงซื้อ โดยคำนึงถึงว่า ถ้าเป็นบริการประเภทที่ใช้ตามความสะดวกจะเป็นบริการที่อาศัยความชำนาญน้อยกว่า ส่วนบริการที่เลือกซื้อหรือเลือกใช้นั้นจะรวมถึงบริการที่

เกี่ยวข้องโดยตรงกับสินค้าที่เจาะจงซื้อด้วยและบริการที่เจาะจงใช้นั้นหมายถึง การเจาะจงใช้บริการของคนใดคนหนึ่ง เช่น หมอ ทนายความ ธนาคาร ร้านทำผม ร้านตัดผม เป็นต้น

5. การจำแนกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการส่วนใหญ่จำแนกประเภทตามลักษณะของผลิตภัณฑ์หลักที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณูปโภคหรือผลิตภัณฑ์บริการที่ออกแบบเฉพาะตามความต้องการของผู้ซื้อบริการบางประเภทการใช้หลักเกณฑ์อันนี้ไม่ได้เลย เช่น การประกันภัยเป็นบริการอันหนึ่งที่ไม่สามารถจำแนกตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ได้ขึ้นอยู่กับผู้รับประกัน

6. การจำแนกตามระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ บางครั้งบริการอาจจะถูกจำแนกตามวิธีการของความเข้มงวดที่กฎข้อบังคับมีอยู่โดยการแบ่งเป็น

กลุ่มที่ 1 บริการที่มีกฎข้อบังคับมากที่สุด ได้แก่ บริการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่หรือของสาธารณะ เช่น สาธารณูปโภค การเงิน การขนส่ง และการคมนาคม และคนในกลุ่มของบริการเหล่านี้ กฎข้อบังคับต่าง ๆ ยังมีแตกต่างกันออกไป เมื่อเทียบกับโทรศัพท์ โทรทัศน์ ไฟฟ้า แก๊ส ธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัทเงินทุน

กลุ่มที่ 2 บริการที่มีกฎข้อบังคับรองลงมา ได้แก่ บริการคนกลางเกี่ยวกับการขายสินค้าและบริการทั่วไป โรงแรม โฮเต็ล และโรงพยาบาล

กลุ่มที่ 3 บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับสาธารณชน กฎหมายไม่ค่อยเข้าไปยุ่งเกี่ยว ได้แก่ บริการส่วนตัว บริการธุรกิจหรือบริการวิชาชีพ บริการซ่อมแซมทุกชนิด บริการกฎหมาย บริการแพทย์ และบริการกีฬาอาชีพ

นอกจากนี้ สุดาดวง เรืองรุจิระ (2540, หน้า 319-320) ได้จำแนกประเภทของการบริการ คือ

1. ที่อยู่อาศัย (housing) การเช่าสถานที่ต่าง ๆ เช่น บ้าน พื้นที่ทำการเกษตร พื้นที่โรงงาน อุตสาหกรรม ร้านค้า หอพัก คอนโดมิเนียม โรงแรม และบ้านพักตากอากาศ เป็นต้น
2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (household operations) เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซ่อมแซมบ้านและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในบ้าน บริการจัดสวน บริการทำความสะอาดบ้าน บริการซักรีดเสื้อผ้า การจ้างคนใช้มาทำงานต่าง ๆ ในบ้าน
3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง การพักผ่อน (entertainment and recreation) กิจกรรมบันเทิงทุกประเภท โรงพยาบาล สถานบันเทิง ไนท์คลับ คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬาทุกประเภท สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร และการแข่งขันกีฬา เป็นต้น
4. บริการส่วนบุคคล (personal care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม และร้านตัดเย็บเสื้อผ้า
5. บริการด้านแพทย์และสุขภาพ (medical and health care) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลวิชาชีพพิเศษ คลินิก หมอพื้น และศูนย์สุขภาพต่าง ๆ

6. บริการด้านการศึกษา (private education) สถานศึกษาของเอกชน ทั้งระดับอนุบาลถึงระดับมหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนกวดวิชา โรงเรียนสอนพิเศษเฉพาะวิชา และบริการด้านฝึกอบรมต่าง ๆ

7. บริการวิชาชีพ (professional services) การให้บริการด้านบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม ที่ปรึกษาด้านการจัดการหรือธุรกิจที่ปรึกษาต่าง ๆ

8. บริการด้านความปลอดภัย (security) ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการยามดูแลสถานที่ หน่วยงานรักษาความปลอดภัย การรับประกันภัยต่าง ๆ ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

9. บริการด้านการเงิน (banking and financial services) บริการของธนาคารบริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ การให้กู้ยืมเงิน การให้คำแนะนำการลงทุนต่าง ๆ

10. บริการด้านการขนส่ง (transportation) บริการขนส่งผู้โดยสารของรถไฟ รถยนต์ประจำทาง รถแท็กซี่ เรือด่วนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

11. บริการด้านการสื่อสาร (communication) โทรศัพท์ธรรมดาและมือถือ วิทยุติดตามตัว โทรสาร การถ่ายเอกสาร และอินเทอร์เน็ต

จากประเภทของการบริการตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทของการบริการนั้นมีอยู่หลายประเภทแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นประเภทในด้านของสังคม ด้านการทำงาน ซึ่งจะแยกเป็นงานบริการของเอกชน งานบริการทางราชการ งานทางด้านการศึกษา สรุปคือ ชีวิตของมนุษย์ที่อยู่ในสังคม ในวิถีทางการดำเนินชีวิตนั้น จะต้องได้รับการบริการด้านต่าง ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องอยู่ตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการการศึกษา

งานบริการนักศึกษา (student service) เป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษามอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาหรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบบริหาร เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาและส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ (สำเนา ขจรศิลป์, 2537, หน้า 37) สำหรับในงานบริการนักศึกษา (student personnel service) โดย Deighton (อ้างถึงใน อุไร สุทธิแย้ม, 2541, หน้า 11) อธิบายว่า งานบริการนักศึกษานั้นหมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาในแง่ของการให้สวัสดิการและพัฒนาการของนักศึกษา โดยที่งานบริการนักศึกษานี้จะได้รับอิทธิพลจากวิชาสังคมศาสตร์ ในด้านการตั้งสมมติฐานการวิจัย ตลอดจนการเกิดมโนภาพ โดยวิธีการจัดจะยึดหลักการทางกฎหมายและอุตสาหกรรมเป็นพื้นฐาน ส่วน Good (1973, p. 563) กล่าวว่า งานบริการนักศึกษา หมายถึง โปรแกรมเฉพาะอย่างที่จะจัดให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยไม่ครอบคลุมถึงการเรียนการสอนในห้องเรียน ลักษณะการจัดจะ

เป็นการให้คำปรึกษาและเกี่ยวข้องกับสวัสดิการทั้งหมดของนักศึกษา โดยอาจจัดเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เช่น การให้คำปรึกษาแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สวัสดิการนักศึกษา การจัดหางาน การบริการหอพัก และ ที่ปรึกษาของคณาจารย์นักศึกษา นอกจากนี้ สำนัก ขจรศิลป์ (2537, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของงานบริการนักศึกษาก็คือเป็นงานที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาทงานบริการนักศึกษาที่มีส่วนช่วยนักศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยจัดปัญหาและอุปสรรคของการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดทุนการศึกษา การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่น ในด้านความเป็นผู้ใหญ่ ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่วนเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ เพื่อจะเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

โดยสรุปงานบริการนักศึกษา หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ซึ่งงานบริการนักศึกษาจะเป็นงานบริการที่แตกต่างจากการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เป็นงานบริการด้านต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการเรียนของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีสภาพจิตใจที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง มีความพร้อมที่จะออกไปปฏิบัติงานรับใช้สังคมเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ

บทบาทและหน้าที่ของงานบริการทางการศึกษา

งานบริการการศึกษาเป็นงานที่ให้บริการแก่นิสิตนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้า ขณะใช้ชีวิตอยู่ในสถาบันจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา บทบาทและภาระหน้าที่ของงานบริการการศึกษาจะจัดได้ครอบคลุมมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปรัชญา ปณิธาน ความมุ่งหมาย และแนวคิดรวมถึงทรัพยากรของแต่ละสถาบัน ซึ่งโดยทั่วไปงานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สรุปได้ดังนี้

การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ จัดการและประสานงานการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวมากที่สุด กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการ โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, กองบริการการศึกษา, 2541, หน้า 11)

1. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน

2. งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา

3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา

4. งานธุรการ

สำหรับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีกองบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและประมวลผลทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการการศึกษา สรุปได้ดังนี้

กองบริการการศึกษาจะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่พิจารณาวิเคราะห์ ตรวจสอบ การขออนุมัติและปรับปรุงรายวิชาในระดับปริญญาโท เอก และประกาศนียบัตรบัณฑิตทุกหลักสูตร เพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อนุมัติ และทบวงมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้ความเห็นชอบและเป็นหน่วยงานที่เป็นฐานข้อมูลในเรื่องหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ ในระดับปริญญาตรี ทำหน้าที่บริหารการเรียนการสอนวิชาบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป จัดประชุมทางวิชาการให้แก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ตลอดจนจัดฝึกอบรมคณาจารย์ ให้สามารถผลิตสื่อและใช้สื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบ่งฝ่ายงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (พจนานุกรมศัพท์, 2548, หน้า 14-15)

1. งานธุรการ

2. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน

3. งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ

4. งานส่งเสริมตำราและสื่อการสอน

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามีขอบเขตและลักษณะงานที่หลากหลาย ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละสถาบัน จะต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของสถาบันและทรัพยากรด้านต่าง ๆ ของสถาบัน อีกด้วยงานบริการการศึกษาเป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดบริการเพื่อประโยชน์ต่อนิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนิน การเรียนการสอนได้โดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

งานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พุทธศักราช 2548 โดยเกิดจากการยกฐานะของวิทยาเขตในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3 แห่ง คือ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ และวิทยาเขตพระนครใต้ รวมกันเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ” ภายใต้อุดม-

การณ์ และปรัชญาการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีความเจนจัดทางวิชาการและคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะวิชาชีพ พร้อมทั้งจะทำงานและปรับปรุงตนเอง ให้มีความก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งปลูกฝังความมีระเบียบวินัย มีคุณธรรม ความรับผิดชอบในจรรยาวิชาชีพและต่อสังคม นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมุ่งเน้นการพัฒนาด้านการวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดีงามของชาติ โดยมีเป้าประสงค์ (1) สร้างมหาวิทยาลัยให้มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ (2) สร้างบัณฑิตและบุคลากรที่มีศักยภาพพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม (3) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในสถานประกอบการ (4) เป็นเลิศด้านบริการวิชาชีพ (5) ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (6) สร้างกลไกความพร้อมในการพึ่งตนเอง (7) สร้างผู้นำมืออาชีพทุกระดับ (รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2554, หน้า 16)

งานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. งานด้านการพัฒนานักศึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษา
2. งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
3. งานด้านให้คำปรึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษาและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4. งานสวัสดิการและบริการทั่วไป โดยกองพัฒนานักศึกษา และกองกลาง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีการให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา ดังนี้ (คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2554, หน้า 9-10)

การให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สถานที่ทำการ	อาคาร 36 ชั้นที่ 1 ปีกซ้าย
เวลาทำการ	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 17.30 - 18.30 น.
หน้าที่โดยสังเขป	สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ระเบียบปฏิบัติ ขอบังคับตามประกาศของมหาวิทยาลัย

ประเภทการบริการ

บริการนักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา สิ้นย่เก่า ประชาชนทั่วไป ทั้หน่วยงานภายในและภายนอก โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่องทาง

1. บริการผ่านระบบเครือข่าย
 - การลงทะเบียน
 - การตรวจผลการลงทะเบียน

- การตรวจโครงสร้างหลักสูตร
- ตารางเรียน ตารางสอน อาครสอน ห้องเรียน ห้องสอบ
- การตรวจผลการเรียนประจำภาค
- การตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษาปัจจุบัน
- ภาระหนี้สิน
- การค้างหนังสือส่งห้องสมุด
- การตรวจสอบจบหลักสูตร

2. บริการหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการรับคำร้อง

- รับคำร้องต่าง ๆ และสามารถ print ไปคำร้องได้จาก www.ascar.rmutk.ac.th
- ออกหนังสือรับรองนักศึกษาและใบรายงานผลการศึกษา (Transcript)
- ทำบัตรนักศึกษาใหม่ กรณีเปลี่ยนชื่อ-สกุล หรือบัตรสูญหาย
- การลงทะเบียน ลงทะเบียนเพิ่ม/ถอน ลงทะเบียนล่าช้า ลงทะเบียนข้ามสถานศึกษา

3. บริการข้อมูลและข่าวสารงานทะเบียน เช่นปฏิทินการศึกษา ประกาศต่าง ๆ ผ่าน

www.ascar.rmutk.ac.th และ SMS ในระบบเครือข่าย AIS โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (วิธีการสมัครให้ศึกษาจาก www.ascar.rmutk.ac.th)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ประโลม ไชยสาร (2542) ศึกษาเจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีเจตคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันตามคณะวิชาที่สังกัดและชั้นปี เมื่อจำแนกตามเพศ และประเภทนักศึกษา เจตคติและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษา (3) ด้านทะเบียนและวัดผล และ (4) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป

อุบลรัตน์ เจาจิตต์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า นักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากกว่านักศึกษาเพศชายในด้านการปฏิบัติเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนความพึงพอใจของอาจารย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันใน

ทุก ๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบนักศึกษาและอาจารย์ต่างคณะกัน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชั้นปีมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านอรรถาสัยไมตรี และเมื่อสำรวจจากค่าเฉลี่ยโดยรวม พบว่า เพศ ชั้นปี ส่งผลที่แตกต่างกัน

อัญชไม จันทมาส (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว (3) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และ (4) ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัด บริการนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว (3) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และ (4) ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศ และคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการจัดบริการทางการศึกษาเห็นว่าควรจัดให้มีการปฐมนิเทศปีละ 2 ครั้ง และประชาสัมพันธ์ชี้แจงความสำคัญของการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีอาจารย์ให้คำปรึกษาแยกตามคณะ ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มีคุณภาพและตรงความต้องการของนักศึกษา และควรจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ

ณิรนุช จงอารี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ การบริการของหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ การบริการของสำนักงานภาควิชา/สาขาวิชา/ การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา การบริการของห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ และการบริการด้านอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ สื่อการสอน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการบริการการศึกษาพบว่า หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการส่วนใหญ่ขาดการประชาสัมพันธ์และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา สำนักงานภาควิชา/สาขาวิชานั้น นักศึกษาภาคพิเศษไม่มีโอกาสพบเจ้าหน้าที่ของภาควิชาและเจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นระบบ นอกจากนั้น การบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบัณฑิตศึกษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอและมักชำรุดเป็นประจำ การซ่อมแซมล่าช้า และปัญหาในการบริการของห้องสมุดคณะ คือ ส่วนใหญ่หนังสือเก่า เนื้อหาล้าสมัย จัดไม่เป็นหมวดหมู่และมีจำนวนน้อยมาก ปัญหาสุดท้าย

คือ สภาพห้องเรียนคับแคบ ไม่สะอาด เก้าอี้สภาพไม่สมบูรณ์ และอุปกรณ์การเรียนการสอนไม่เพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานไม่ค่อยได้ สำหรับข้อเสนอแนะ (1) ผู้บริหารทั้งระดับบนและระดับล่างควรสนใจเอาใจใส่ติดตามและกำกับอย่างจริงจังในแต่ละขั้นตอนของงานบริการการศึกษา (2) ควร มีผู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา (3) บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการการศึกษาทุกหน่วยงานควรจะปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายอย่างจริงจังและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันก็ควรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการทำงานอันจะเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติภาระหน้าที่และพัฒนาองค์กรโดยรวม ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกและเน้นหน้าที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545) ได้ศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการวิจัยพบว่า ทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีทัศนะต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านการปฐมนิเทศและด้านการให้คำปรึกษาว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทุนการศึกษา ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษามีทัศนะคดียู่ในระดับปานกลาง

ลลิตา ปรีดากรณ์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2546 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนและด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกิจการนักศึกษา ด้านสวัสดิการ ด้านบริการ และด้านสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

Taniguchi (1996) ได้ศึกษาการบริการนักศึกษาและการสนองความต้องการสนับสนุนด้านวิชาการชาวเมืองในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซาคราเมนโต พบว่า มหาวิทยาลัยได้ให้บริการและการสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการเงิน การให้คำแนะนำ การติวนำมาเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นักศึกษาชาวเมืองมีผลการเรียนทางวิชาการอยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ

Candia (1998) ได้ศึกษาผลของการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะ การเรียนรู้ที่มีผลต่อเกรดเฉลี่ยในภาคแรกของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนตอนใต้ของรัฐเท็กซัส จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน ซึ่งเป็นการสะสมข้อมูลตั้งแต่ปี 1992-1997 โดยใช้การวิเคราะห์แบบย้อนกลับ ตัวแปร

อิสระประกอบด้วย การเข้าร่วมการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ การเข้าร่วมกับองค์กรนักศึกษา การเรียนพิเศษ และการได้รับการสนับสนุน ส่วนตัวแปรตามคือ เกรดเฉลี่ยที่ได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญระหว่างเกรดเฉลี่ย อัตราความสำเร็จระหว่างนักศึกษาที่เข้าร่วมและนักศึกษาที่ไม่เข้าร่วมการปฐมนิเทศและการฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของรูปแบบการปฐมนิเทศและพบว่า การฝึกทักษะการเรียนรู้ไม่ส่งผลต่อเกรดเฉลี่ยที่ได้

จากงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการการศึกษามีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็น สถาบันอุดมศึกษาจึงควรให้การสนับสนุน เพื่อจัดการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษางานบริการนักศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษา (3) ด้านทะเบียนและวัดผล และ (4) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ปีการศึกษา 2554 จำนวน 11,582 คน (รายงานสถิติการศึกษา, 2554, หน้า 35)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนการสุ่มดังนี้
 - 2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamané (อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย, 2545, หน้า 127) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
 - 2.2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) อย่างมีสัดส่วน โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่างแต่ละชั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะ ตามตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	796	27
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	2,265	78
บริหารธุรกิจ	3,149	109
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,376	48
วิศวกรรมศาสตร์	1,868	65
ศิลปศาสตร์	1,797	62
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	331	11
รวม	11,582	400

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental random sampling) เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนจึงยุติ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลคำราและการสอบถามจากนักศึกษา เจ้าหน้าที่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากคำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ โดยการสัมภาษณ์ ผู้มีความรู้ประสบการณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร และกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ
2. ร่างข้อความในแบบสอบถามในแต่ละด้านให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะทุกตัว

3. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน คือ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อาภรณ์ บางเจริญพรพงศ์ รองอธิการบดี (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์ ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเพ็ญ อ็อกกังวาล รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลรัตน์ เต็มเปี่ยม รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และ (5) อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริม

วิชาการและงานทะเบียน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) หรือ ความถูกต้องของการใช้ภาษา ความชัดเจน ความสอดคล้องและความเหมาะสมกับขอบเขตที่กำหนด และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปไว้ใช้

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยการแปลความคือ

ถ้า $\text{IOC} \geq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัว

แปรที่จะวัด

ถ้า $\text{IOC} < 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัว

แปรที่จะวัด

นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้มาพิจารณาแต่ละข้อแล้วนำคะแนนไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และปรับสำนวน ภาษาตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ตัดออกจากแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1984, p. 160)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อทดสอบ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ (variance of single item)

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนผู้รับการทดสอบทั้งหมด

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการได้รับบริการของมหาวิทยาลัย
ที่ระดับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แนะนำตัวพร้อมนำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ส่งแบบสอบถามพร้อมทั้งกำหนด วัน เวลา ที่จะมารับแบบสอบถามคืน การเก็บแบบสอบถามจะเก็บจนกว่าจะได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงสิ้นสุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows หาค่าสถิติต่าง ๆ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีคำนวณ โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ใช้วิธีคำนวณโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยใช้สถิติ t-test ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffé

4. การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นการสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ และแจกแจงความถี่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะต่างกัน รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ โดยใช้สถิติ t-test ในการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffé

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

แต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การวิจัยครั้งนี้ได้สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	156	39.00
หญิง	244	61.00
รวม	400	100.00
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	123	30.80
ชั้นปีที่ 2	99	24.80
ชั้นปีที่ 3	89	22.30
ชั้นปีที่ 4	89	22.30
รวม	400	100.00
คณะ		
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	27	6.80
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	78	19.50
บริหารธุรกิจ	109	27.30
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	49	12.30
วิศวกรรมศาสตร์	65	16.30
ศิลปศาสตร์	61	15.30
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	11	2.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.00) กำลังศึกษาชั้นปีที่ศึกษา 1 ส่วนมาก (ร้อยละ 30.80) และศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มากที่สุด (ร้อยละ 27.30)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษา (3) ด้านทะเบียนและวัดผล (4) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำนวน 44 ข้อ ตัวแปรดังกล่าวแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นรายด้าน

(n = 400)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการปฐมนิเทศ	3.15	0.77	ปานกลาง
ด้านการให้คำปรึกษา	3.36	0.84	ปานกลาง
ด้านทะเบียนและวัดผล	2.79	0.86	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	2.77	0.80	ปานกลาง
รวม	2.99	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล ($\bar{X} = 3.36, 3.15$ และ 2.79 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ($\bar{X} = 2.77$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ เป็นรายชื่อ

(n = 400)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษาใหม่	3.19	1.00	ปานกลาง
2. สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	3.17	0.99	ปานกลาง
3. จำนวนวันที่จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	3.20	0.97	ปานกลาง
4. เอกสารประกอบการปฐมนิเทศมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา	3.11	0.96	ปานกลาง
5. การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาเตรียมความพร้อมเพื่อศึกษาในมหาวิทยาลัยได้	3.15	1.03	ปานกลาง
6. การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาวางแผนการเรียนได้ดี	3.08	1.05	ปานกลาง
7. การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	3.07	1.01	ปานกลาง
8. การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักผู้บริหารของมหาวิทยาลัย	3.12	1.06	ปานกลาง
9. การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย	3.09	1.07	ปานกลาง
10. การปฐมนิเทศมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี	3.26	1.06	ปานกลาง
รวม	3.15	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฐมนิเทศมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี ($\bar{X} = 3.26$) จำนวนวันที่จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.20$) และการจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษาใหม่ ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา เป็นรายชื่อ

(n = 400)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา	3.40	1.00	ปานกลาง
2. อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่เรียน	3.39	0.95	ปานกลาง
3. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เรียน	3.33	0.97	ปานกลาง
4. อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง	3.27	1.01	ปานกลาง
5. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้า	3.37	1.00	ปานกลาง
6. อาจารย์ที่ปรึกษาดูตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ และการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.31	1.04	ปานกลาง
7. อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นที่ยิงของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน	3.36	1.08	ปานกลาง
8. อาจารย์ที่ปรึกษาเอาใจใส่ แนะนำ ตักเตือน นักศึกษาด้านความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ	3.45	1.08	ปานกลาง
9. อาจารย์ที่ปรึกษามีกำหนดตารางเวลาสำหรับให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษา	3.27	1.09	ปานกลาง
10. อาจารย์ที่ปรึกษา มีความเป็นกัลยาณมิตรกับนักศึกษา	3.50	1.12	มาก
รวม	3.36	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อและระดับปานกลาง 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา มีความเป็นกัลยาณมิตรกับนักศึกษา ($\bar{X} = 3.50$) อาจารย์ที่ปรึกษาเอาใจใส่ แนะนำ ตักเตือน นักศึกษาด้านความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.45$) และอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและวัดผล เป็นรายชื่อ

(n = 400)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษาล่วงหน้าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	2.88	1.06	ปานกลาง
2. ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการลงทะเบียนมีประสิทธิภาพ	2.63	1.16	ปานกลาง
3. ระยะเวลาการลงทะเบียน	2.72	1.06	ปานกลาง
4. หนังสือคู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา ภาระเบียน ข้อบังคับ และแบบคำร้องต่าง ๆ	2.85	1.04	ปานกลาง
5. การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียน และการเพิ่มถอนรายวิชา	2.88	1.85	ปานกลาง
6. สถานที่ลงทะเบียนวิชาเรียน	2.81	1.03	ปานกลาง
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีและพูดจาสุภาพ	2.76	1.15	ปานกลาง
8. ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานผู้ให้บริการ	2.94	1.01	ปานกลาง
9. การให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน	2.93	1.07	ปานกลาง
10. จำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ	2.69	1.07	ปานกลาง
11. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2.61	1.16	ปานกลาง
รวม	2.79	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.94$) การให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 2.93$) และการประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษาล่วงหน้าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และการกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียน และการเพิ่มถอนรายวิชา ($\bar{X} = 2.88$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เป็นรายชื่อ
(n = 400)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการกู้ยืมเงินของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอกับความต้องการ ของนักศึกษา	2.93	1.07	ปานกลาง
2. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	3.05	1.06	ปานกลาง
3. การบริการรักษาพยาบาล โดยมีแพทย์หรือพยาบาลเพียงพอ แก่นักศึกษา	3.02	1.08	ปานกลาง
4. การประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวก ในกรณีที่นักศึกษาต้องเข้าพักรักษาตัว	2.96	1.00	ปานกลาง
5. หน่วยงานให้คำแนะนำสำหรับบริการจัดหางานแก่นักศึกษา	2.94	1.01	ปานกลาง
6. สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอกับจำนวน นักศึกษา	2.77	1.14	ปานกลาง
7. การควบคุมราคาและคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม	2.77	1.11	ปานกลาง
8. สถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอกับความต้องการ ของนักศึกษา	2.55	1.07	ปานกลาง
9. การจัดบริการเกี่ยวกับหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสารต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอและตรงกับความต้องการของนักศึกษา	2.83	1.06	ปานกลาง
10. สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษามีเพียงพอ	2.71	1.10	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีเพียงพอกับสถานที่และจำนวน นักศึกษา	2.81	1.09	ปานกลาง
12. ห้องสุขาจัดได้อย่างถูกสุขลักษณะตามมาตรฐาน มีปริมาณ เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	2.25	1.16	น้อย
13. มีการจัดบริการความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ตู้เอทีเอ็ม มีเพียงพอ	2.44	1.16	น้อย
รวม	2.77	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อและระดับน้อย 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฐมพยาบาล

เบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล ($\bar{X} = 3.05$) การบริการรักษาพยาบาล โดยมีแพทย์หรือพยาบาลเพียงพอแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 3.02$) การประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่นักศึกษาต้องเข้าพักรักษาตัว ($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

(n = 400)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการปฐมนิเทศ	3.08	0.83	ปานกลาง	3.19	0.74	ปานกลาง
ด้านการให้คำปรึกษา	3.21	0.90	ปานกลาง	3.47	0.79	ปานกลาง
ด้านทะเบียนและวัดผล	2.72	0.86	ปานกลาง	2.83	0.86	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	2.71	0.77	ปานกลาง	2.81	0.81	ปานกลาง
รวม	2.91	0.68	ปานกลาง	3.05	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$ และ $\bar{X} = 2.91$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21, 3.08, 2.72$ และ $\bar{X} = 2.71$ ตามลำดับ) และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19, 3.08, 2.83$ และ $\bar{X} = 2.81$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายด้าน (n = 400)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ชั้นปีที่ศึกษา							
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D. ระดับความพึงพอใจ
ด้านการปฐมนิเทศ	3.33	0.68	ปานกลาง	3.06	0.87	ปานกลาง	3.07	0.78
ด้านการให้คำปรึกษา	3.40	0.77	ปานกลาง	3.33	0.88	ปานกลาง	3.33	0.83
ด้านทะเบียนและวัดผล	3.20	0.76	ปานกลาง	2.83	0.86	ปานกลาง	2.62	0.82
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	3.10	0.67	ปานกลาง	2.74	0.85	ปานกลาง	2.62	0.83
รวม	3.24	0.53	ปานกลาง	2.97	0.73	ปานกลาง	2.88	0.65
							2.80	0.58
							ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24, 2.97, 2.88$ และ $\bar{X} = 2.80$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40, 3.33, 3.20$ และ $\bar{X} = 3.10$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33, 3.06, 2.83$ และ $\bar{X} = 2.74$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33, 3.07, 2.62$ และ $\bar{X} = 2.62$ ตามลำดับ)

สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39, 3.06$ และ 2.50 ตามลำดับ) ส่วนด้านทะเบียนและวัดผลอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$)



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพจำแนกตามคณะ
เป็นรายด้าน

(n = 400)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ															
คณะ	ด้านการปฐมนิเทศ			ด้านการให้คำปรึกษา			ด้านทะเบียนและวัดผล			ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป		รวม			
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ					
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.69	0.96	ปานกลาง	2.92	1.06	ปานกลาง	2.66	0.75	ปานกลาง	2.61	0.66	ปานกลาง	2.71	0.60	ปานกลาง
เทคโนโลยีศึกษาศาสตร์	3.31	0.69	ปานกลาง	3.56	0.79	มาก	3.00	0.83	ปานกลาง	2.96	0.78	ปานกลาง	3.18	0.59	ปานกลาง
บริหารธุรกิจ	3.22	0.75	ปานกลาง	3.56	0.74	มาก	2.76	0.84	ปานกลาง	2.81	0.85	ปานกลาง	3.06	0.63	ปานกลาง
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.10	0.82	ปานกลาง	3.16	0.90	ปานกลาง	2.62	0.83	ปานกลาง	2.50	0.77	ปานกลาง	2.82	0.66	ปานกลาง
วิศวกรรมศาสตร์	2.93	0.84	ปานกลาง	2.97	0.88	ปานกลาง	2.52	0.93	ปานกลาง	2.50	0.77	ปานกลาง	2.71	0.70	ปานกลาง
ศิลปศาสตร์	3.30	0.57	ปานกลาง	3.50	0.66	มาก	3.00	0.83	ปานกลาง	2.96	0.65	ปานกลาง	3.17	0.51	ปานกลาง
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	2.94	0.83	ปานกลาง	3.65	0.64	มาก	3.14	0.74	ปานกลาง	3.22	0.94	ปานกลาง	3.24	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ศึกษาอยู่ใน คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24, 3.18, 3.17, 3.06, 2.82, 2.71$ และ $\bar{X} = 2.71$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ใน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92, 2.69, 2.66$ และ $\bar{X} = 2.61$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, 3.00$ และ $\bar{X} = 2.96$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปและด้านทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22, 2.81$ และ $\bar{X} = 2.76$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16, 3.10, 2.62$ และ $\bar{X} = 2.50$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97, 2.93, 2.52$ และ $\bar{X} = 2.50$ ตามลำดับ)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30, 3.00$ และ $\bar{X} = 2.96$ ตามลำดับ)

สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ส่วนด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านการปฐมนิเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22, 3.14$ และ $\bar{X} = 2.94$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ ดังแสดงในตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

(n = 400)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านการปฐมนิเทศ	ชาย	156	3.08	0.83	-1.351
	หญิง	244	3.19	0.74	
ด้านการให้คำปรึกษา	ชาย	156	3.21	0.90	-2.951*
	หญิง	244	3.47	0.79	
ด้านทะเบียนและวัดผล	ชาย	156	2.72	0.86	-1.256
	หญิง	244	2.83	0.86	
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป	ชาย	156	2.71	0.77	-1.280
	หญิง	244	2.81	0.81	
รวม	ชาย	156	2.91	0.68	-2.159*
	หญิง	244	3.05	0.62	

*p>0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมและด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการปฐมนิเทศ				
ระหว่างกลุ่ม	5.758	3	1.919	3.266*
ภายในกลุ่ม	232.696	396	0.588	
รวม	238.454	399		
ด้านการให้คำปรึกษา				
ระหว่างกลุ่ม	0.436	3	0.145	0.204
ภายในกลุ่ม	282.717	396	0.714	
รวม	283.153	399		
ด้านทะเบียนและวัดผล				
ระหว่างกลุ่ม	40.190	3	13.397	20.899*
ภายในกลุ่ม	253.840	396	0.641	
รวม	294.030	399		
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	21.275	3	7.092	12.092*
ภายในกลุ่ม	232.256	396	0.587	
รวม	253.531	399		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	12.169	3	4.056	10.490*
ภายในกลุ่ม	153.136	396	0.387	
รวม	165.305	399		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffé แสดงผลการเปรียบเทียบ ดังตาราง 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.24	2.97	2.88	2.80
ชั้นปีที่ 1	3.24		*	*	*
ชั้นปีที่ 2	2.97			-	-
ชั้นปีที่ 3	2.88				-
ชั้นปีที่ 4	2.80				

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.33	3.06	3.07	3.06
ชั้นปีที่ 1	3.33		-	-	-
ชั้นปีที่ 2	3.06			-	-
ชั้นปีที่ 3	3.07				-
ชั้นปีที่ 4	3.06				

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการปฐมนิเทศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เนื่องจากความแตกต่างที่พบในการวิเคราะห์ ANOVA นั้นเกิดการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ที่สลับซับซ้อน เช่น กลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 2 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 หรือกลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 3 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 2 และกลุ่ม 4)

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.40	3.33	3.33	3.39
ชั้นปีที่ 1	3.40		-	-	-
ชั้นปีที่ 2	3.33			-	-
ชั้นปีที่ 3	3.33				-
ชั้นปีที่ 4	3.39				

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เนื่องจากความแตกต่างที่พบในการวิเคราะห์ ANOVA นั้นเกิดการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ที่สลับซับซ้อน เช่น กลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 2 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 หรือกลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 3 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 2 และกลุ่ม 4)

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและวัดผล จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1 3.20	ชั้นปีที่ 2 2.83	ชั้นปีที่ 3 2.62	ชั้นปีที่ 4 2.35
ชั้นปีที่ 1	3.20		*	*	*
ชั้นปีที่ 2	2.83			-	*
ชั้นปีที่ 3	2.62				-
ชั้นปีที่ 4	2.35				

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 2 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านทะเบียนและวัดผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 1 3.10	ชั้นปีที่ 2 2.74	ชั้นปีที่ 3 2.62	ชั้นปีที่ 4 2.51
ชั้นปีที่ 1	3.10		*	*	*
ชั้นปีที่ 2	2.74			-	-
ชั้นปีที่ 3	2.62				-
ชั้นปีที่ 4	2.51				

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามคณะ เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการปฐมนิเทศ				
ระหว่างกลุ่ม	13.546	6	2.258	3.945*
ภายในกลุ่ม	232.696	393	0.572	
รวม	238.454	399		
ด้านการให้คำปรึกษา				
ระหว่างกลุ่ม	26.903	6	4.484	6.877*
ภายในกลุ่ม	256.249	393	0.652	
รวม	283.153	399		
ด้านทะเบียนและวัดผล				
ระหว่างกลุ่ม	13.922	6	2.320	3.256
ภายในกลุ่ม	280.108	393	0.713	
รวม	294.030	399		
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป				
ระหว่างกลุ่ม	16.040	6	2.673	4.424
ภายในกลุ่ม	237.490	393	0.604	
รวม	253.531	399		
ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	14.771	6	2.462	6.427*
ภายในกลุ่ม	150.534	393	0.383	
รวม	165.305	399		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวม ด้านการปฐมนิเทศ และด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffé แสดงผลการเปรียบเทียบ ดังตาราง 4.18-4.22



ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยภาพรวม จำแนกตามคณะ
เป็นรายคู่

คณะ	ครุศาสตร์		เทคโนโลยี		บริหารธุรกิจ		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิศวกรรมศาสตร์		ศิลปศาสตร์		อุตสาหกรรม	
	อุตสาหกรรม		คหกรรมศาสตร์										สิ่งทอ	
	2.71	3.18	3.06	2.82	2.71	3.17	3.24							
$\bar{X}$	2.71	3.18	3.06	2.82	2.71	3.17	3.24							
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.18	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	-
บริหารธุรกิจ	3.06	-	-	-	*	-	-	-	*	-	-	-	-	-
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2.82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมศาสตร์	2.71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	-	-	-
ศิลปศาสตร์	3.17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	3.24	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการปฐมนิเทศจำแนกตามคณะ เป็นรายคู่

คณะ	ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	เทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิศวกรรม ศาสตร์	ศิลปศาสตร์	อุตสาหกรรม สิ่งทอ
$\bar{X}$	2.67	3.31	3.22	3.10	2.93	3.30	2.94
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.67	*	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.31		-	-	-	-	-
บริหารธุรกิจ	3.22			-	-	-	-
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.10				-	-	-
วิศวกรรมศาสตร์	2.93					-	-
ศิลปศาสตร์	3.30						-
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	2.94						

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการปฐมนิเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการให้คำปรึกษา จําแนกตามคณะ เป็นรายคํู

คณะ	ครุศาสตร์		เทคโนโลยี		บริหารธุรกิจ		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิศวกรรมศาสตร์		ศิลปศาสตร์		อุตสาหกรรม	
	อุตสาหกรรม		คหกรรมศาสตร์		3.56		และเทคโนโยลี		ศาสตร		3.50		สิ่งทอ	
	2.92		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.92		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.56		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
บริหารธุรกิจ	3.56		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.16		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
วิศวกรรมศาสตร์	2.97		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
ศิลปศาสตร์	3.50		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	3.65		3.56		3.56		3.16		2.97		3.50		3.65	

*p < 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม กับคณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านทะเบียนและวัดผล
 จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่

คณะ	ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	เทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	วิศวกรรม ศาสตร์	ศิลปศาสตร์	อุตสาหกรรม สิ่งทอ
$\bar{X}$	2.66	3.00	2.76	2.62	2.52	3.00	3.14
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2.66	-	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.00	-	-	-	-	-	-
บริหารธุรกิจ	2.76	-	-	-	-	-	-
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2.62	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมศาสตร์	2.52	-	-	-	-	-	-
ศิลปศาสตร์	3.00	-	-	-	-	-	-
อุตสาหกรรมสิ่งทอ	3.14	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เนื่องจากความแตกต่างที่พบในการวิเคราะห์ ANOVA นั้นเกิดการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ที่สลับซับซ้อน เช่น กลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 2 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 3 กลุ่ม 4 กลุ่ม 5 กลุ่ม 6 และกลุ่ม 7 หรือ กลุ่ม 1รวมกับกลุ่ม 3 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 2 กลุ่ม 4 กลุ่ม 5 กลุ่ม 6 และกลุ่ม 7)



ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป จำแนกตามคณะ เป็นรายคู่

คณะ	ครุศาสตร์		เทคโนโลยี		บริหารธุรกิจ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		วิศวกรรมศาสตร์	ศิลปศาสตร์	อุตสาหกรรม
	อุตสาหกรรม	2.61	คหกรรมศาสตร์	2.95		2.50	2.50			
$\bar{X}$		2.61		2.95	2.81	2.50	2.50	2.50	2.96	3.22
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม		2.61		-	-	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์		2.95		-	-	-	-	-	-	-
บริหารธุรกิจ		2.81		-	-	-	-	-	-	-
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		2.50		-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมศาสตร์		2.50		-	-	-	-	-	-	-
ศิลปศาสตร์		2.96		-	-	-	-	-	-	-
อุตสาหกรรมสิ่งทอ		3.22		-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เนื่องจากความแตกต่างที่พบในการวิเคราะห์ ANOVA นั้นเกิดการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ที่สลับซับซ้อน เช่น กลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 2 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 3 กลุ่ม 4 กลุ่ม 5 กลุ่ม 6 และกลุ่ม 7 หรือ กลุ่ม 1 รวมกับกลุ่ม 3 เปรียบเทียบกับกลุ่ม 2 กลุ่ม 4 กลุ่ม 5 กลุ่ม 6 และกลุ่ม 7)



ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การวิจัยครั้งนี้ นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ห้องน้ำควรปรับปรุงห้องที่ชำรุดและการทำความสะอาดที่มีมาตรฐานทุกอาคาร	60
2	ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ	37
3	ปรับปรุงความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ	17
4	ควบคุมราคา คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มทุกชั้นให้มีมาตรฐานเดียวกัน	10
5	มีร้านสวัสดิการจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย	8
6	ปรับปรุง ช่อมแซมลิฟท์ และแอร์ที่เสียตามห้องเรียนทุกอาคาร	7
7	มีบริการตู้น้ำดื่มที่สะอาดทุกอาคารเรียน	7
8	ห้องปฏิบัติการอาหารควรปรับปรุง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ	5
9	สนามกีฬาควรปรับปรุงดูแลรักษาความสวยงามและเป็นระเบียบ	5
10	มีต้นไม้เพิ่มขึ้นเพื่อให้สวยงาม และความร่มรื่น	5
11	มีร้านถ่ายเอกสารและเข้าเล่มรายงานในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น	3
12	ข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยควรมีความรวดเร็วและทันสมัย	3
13	การประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย ดิจป้ายประกาศต่าง ๆ ควรครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่	1

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เรียงตามลำดับดังนี้

ห้องน้ำควรปรับปรุงห้องที่ชำรุดและการทำความสะอาดที่มีมาตรฐานทุกอาคาร ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ ควบคุมราคา คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มทุกชั้นให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีร้านสวัสดิการจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ปรับปรุง ช่อมแซมลิฟท์ และแอร์ที่เสียตามห้องเรียนทุกอาคาร มีบริการตู้น้ำดื่มที่สะอาดทุกอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการอาหารควรปรับปรุง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ สนามกีฬาควรปรับปรุงดูแลรักษาความสวยงามและเป็นระเบียบ มีต้นไม้เพิ่มขึ้นเพื่อให้สวยงาม และความร่มรื่น มีร้านถ่าย-

เอกสารและเข้าเล่มรายงานในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์
มหาวิทยาลัยควรมีความรวดเร็วและทันสมัย การประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย ดิจิทัลประกาศ
ต่าง ๆ ควรครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปฐมนิเทศ (2) ด้านการให้คำปรึกษา (3) ด้านทะเบียนและวัดผล และ (4) ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพที่มีเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและคณะต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การศึกษาครั้งนี้ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 11,582 คน ปีการศึกษา 2554 โดยแบ่งเป็น 7 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยแบ่งเป็นคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 27 คน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 78 คน คณะบริหารธุรกิจ 109 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 48 คน คณะวิศวกรรมศาสตร์ 65 คน คณะศิลปศาสตร์ 62 คน และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ 11 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้แต่ละคณะอย่างมีสัดส่วน และทำการสุ่มแต่ละคณะ โดยอาศัยความร่วมมือจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จากนั้นผู้วิจัยได้ติดตามเก็บแบบสอบถาม และนำมา
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ
พื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
การทดสอบค่า t-test การทดสอบ One-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี
ของ Scheffé

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สรุปผลได้ดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และ
ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการปฐมนิเทศ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 10 ข้อ
เรียงตามลำดับ ดังนี้ การปฐมนิเทศมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี จำนวน
วันที่จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษาใหม่
สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาเตรียมความพร้อมเพื่อ
ศึกษาในมหาวิทยาลัยได้ การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักผู้บริหารของมหาวิทยาลัย เอกสาร
ประกอบการปฐมนิเทศมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาสามารถ
ปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาวางแผนการ
เรียนได้ดี และการปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

1.2 ด้านการให้คำปรึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกัลยาณมิตรกับนักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 9 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ อาจารย์ที่ปรึกษาเอาใจใส่ แนะนำ ตักเตือน นักศึกษาด้านความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้า อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นที่พักพิงของนักศึกษา เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาดูตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ และการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง และอาจารย์ที่ปรึกษามีกำหนดตารางเวลาสำหรับให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษา

1.3 ด้านทะเบียนและวัดผล ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานผู้ให้บริการ การให้บริการ นักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน การประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษาล่วงหน้าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียน และการเพิ่ม ถอนรายวิชา หนังสือคู่มือนักศึกษาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแบบคำร้องต่าง ๆ สถานที่ลงทะเบียนวิชาเรียน ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและพูดจาสุภาพ ระยะเวลาการลงทะเบียน จำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการลงทะเบียนมีประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการให้บริการ

1.4 ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล การบริการรักษาพยาบาล โดยมีแพทย์หรือพยาบาลเพียงพอแก่นักศึกษา การประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่นักศึกษาต้องเข้าพักรักษาตัว หน่วยงานให้คำแนะนำสำหรับบริการ จัดหางานแก่นักศึกษา การบริการกู้ยืมเงินของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา การจัดบริการเกี่ยวกับหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสารต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอและตรงกับความต้องการ

ต้องการของนักศึกษา เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีเพียงพอกับสถานที่และจำนวนนักศึกษา สถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา การควบคุมราคาและคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษามีเพียงพอ สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ได้แก่ มีการจัดบริการความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ตู้เอทีเอ็ม มีเพียงพอ และห้องสุขาจัดได้อย่างถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานมีปริมาณเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยจำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะ ได้ผลสรุปดังนี้

2.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมและด้านการให้คำปรึกษานักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมและด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้แก่ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมและด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีดังนี้

ห้องน้ำควรปรับปรุงห้องที่ชำรุดและการทำความสะอาดที่มีมาตรฐานทุกอาคาร ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงความสะอาดของอาคารเรียน ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ ควบคุมราคา คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มทุกซุ้มให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีร้านสวัสดิการจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ปรับปรุง ซ่อมแซม

ลิฟท์และแอร์ที่เสียตามห้องเรียนทุกอาคาร มีบริการตู้น้ำดื่มที่สะอาดทุกอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการอาหารควรปรับปรุง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ สนามกีฬาควรปรับปรุงดูแลรักษาความสวยงามและเป็นระเบียบ มีต้นไม้เพิ่มขึ้นเพื่อให้สวยงาม และความร่มรื่น มีร้านถ่ายเอกสารและเข้าเล่มรายงานในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยควรมีความรวดเร็วและทันสมัย การประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย คัดปายประกาศต่าง ๆ ควรครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีประเด็นสำคัญ โดยนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการปฐมนิเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฐมนิเทศมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี จำนวนวันที่จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และการจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษาใหม่ อาจเนื่องมาจากกิจกรรมด้านการปฐมนิเทศเป็นกิจกรรมที่ทุกสถาบันการศึกษาต้องจัดให้นักศึกษา เพื่อแนะนำให้นักศึกษาได้รู้จักสถาบัน เพื่อนร่วมเรียนและคณาจารย์ เป็นกิจกรรมเพื่อสานสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำเนาวัชรศิลป์ (2537, หน้า 139) ที่สรุปว่า บริการด้านการปฐมนิเทศเป็นงานประจำของมหาวิทยาลัยที่จัดให้กับนักศึกษาเข้าใหม่ได้รู้จักกับการดำเนินชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการปฐมนิเทศอย่างน้อย 2 วัน โดยนักศึกษาทุกคนจะได้รับการศึกษาถึงสิทธิและหน้าที่ของตน และสำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, กองบริการการศึกษา, 2542, หน้า 12) ที่สรุปว่า การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ทุกรูปแบบต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประการคือ (1) เนื้อหาสาระที่ช่วยให้นักศึกษาทราบกฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมและระบบของสถาบัน (2) โอกาสที่นักศึกษาได้พบปะพูดคุยกับอาจารย์ที่ปรึกษาและบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษา สอดคล้องกับผลวิจัย

ของอัญชไม จันทมาส (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษาด้านการปฐมนิเทศอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการให้คำปรึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกัลยาณมิตรกับนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาเอาใจใส่ แนะนำ ตักเตือน นักศึกษาด้านความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ และอาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา ทั้งนี้เป็นเพราะ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญด้านการให้คำปรึกษากับนักศึกษา เพราะการให้คำปรึกษาช่วยพัฒนานักศึกษาให้รู้จักวางแผนการเรียนและอาชีพของตนเองในอนาคต อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้สรรหาอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่ง วิชาการ ทำให้นักศึกษาสามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา และยังเป็นการส่งเสริมและพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peavy (1995) ที่สรุปว่า การให้คำปรึกษามีจุดมุ่งหมาย เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักการวางแผนการเรียนและวางแผนเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยการเตรียมนักศึกษาให้มีทักษะ มีความพร้อมสำหรับอาชีพ งานของอาจารย์ที่ปรึกษาประกอบด้วยการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม ให้ความรู้ จัดกิจกรรม ประสานงานกับสถาบันและสถานประกอบการ ประเมินผลงาน และให้ความร่วมมือในการวางแผนการเรียนช่วยในการตีความหมายของประสบการณ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชไม จันทมาส (2544) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนวและพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านทะเบียนและวัดผล นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานผู้ให้บริการการให้บริการนักศึกษา อย่างเท่าเทียมกัน และการประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษาล่วงหน้าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และการกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียน และการเพิ่มถอนรายวิชา อาจเนื่องมาจากการลงทะเบียนและวัดผลเป็นงานบริการที่ต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง การบริการต้องเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954, p. 36) สรุปว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (satisfactory service) คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบหนึ่งในห้าคือ ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ และรายละเอียดและข้อมูลจึงต้อง

มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนในการลงทะเบียนและการเพิ่มหรือถอนกระบวนวิชาต้องชัดเจน มหาวิทยาลัยจึงจัดประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้กับนักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของเสาวลักษณ์ อภิชาติ (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้านการลงทะเบียนว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล การบริการรักษาพยาบาล โดยมีแพทย์หรือพยาบาลเพียงพอแก่นักศึกษา การประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีที่นักศึกษาต้องเข้าพักรักษาตัว อาจเนื่องมาจากในพื้นที่ทั้ง 3 ของมหาวิทยาลัย มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักศึกษา รวมทั้งมีแพทย์สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษาที่เจ็บป่วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี (2545) ที่ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ต่างกัน พบว่า

2.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยในภาพรวมและด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาเพศชายจะมีปัญหาส่วนบุคคลมากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจส่วนด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเป็นงานบริการที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษา เพราะเป็นภารกิจหลักสำหรับการบริการทางการศึกษาของทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องยึดหลักความเท่าเทียม ความเสมอภาค และเป็นงานบริการที่มีความต่อเนื่อง อีกทั้งต้องพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัญชไม จันทมาศ (2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้านการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในภาพรวมและ

ด้านการปฐมนิเทศ ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีการใช้บริการของมหาวิทยาลัยมานานกว่าและพบสภาพในการให้บริการแบบซ้ำ ๆ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อยแตกต่างจากชั้นปีอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของอุบลรัตน์ เจริญจิตต์ (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลวิจัยของประโลม ไชยสาร (2452) ที่ศึกษาเจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่อยู่ชั้นปีต่างกันมีเจตคติและความต้องการต่อการจัดบริการนักศึกษา ด้านการปฐมนิเทศ และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปแตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากเป็นงานบริการกลางที่ต้องใช้ร่วมกัน ส่วนในภาพรวม และ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก การให้คำปรึกษาอาจขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาและรายละเอียด ข้อมูลของอาจารย์แตกต่างกัน นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจแตกต่างกันเช่นเดียวกับด้านการปฐมนิเทศขึ้นอยู่กับข้อมูลของคณะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประโลม ไชยสาร (2452) ที่ศึกษาเจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกันมีเจตคติและความต้องการต่อการจัดบริการนักศึกษา ด้านการให้คำปรึกษาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีข้อเสนอแนะผลการวิจัยดังนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ได้จัดบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนแก่นักศึกษา โดยเฉพาะบริการที่มีความสำคัญ คือ การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษา การลงทะเบียนและวัดผล และสวัสดิการและบริการทั่วไป จากผลการวิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาต่อไป ดังนี้

1. ด้านการปฐมนิเทศ มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางล่วงหน้า จัดกิจกรรมเน้นการให้นักศึกษารุ่นพี่ได้ร่วมกิจกรรม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและอภิปรายกับรุ่นน้อง

2. ด้านการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยควรมีการจัดโครงการสัมมนาระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนักศึกษาร่วมกันทั้งด้านการเรียนการสอนและปัญหาทั่วไปของนักศึกษา

3. ด้านการลงทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการลงทะเบียนหลายช่องทางมากกว่านี้โดยอาจเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่มี 3 พื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและขยายวันเวลาในการลงทะเบียน โดยอาจแยกเป็นคณะเป็นวันเพื่อความเป็นระเบียบ

4. ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมหรือสถานที่นั่งมากกว่านี้เพราะมีจำนวนนักศึกษาค่อนข้างมาก ซึ่งมหาวิทยาลัยมีพื้นที่มากเพียงพอที่จะจัดได้ทำให้นักศึกษามีกิจกรรมร่วมกัน ส่วนทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารค่อนข้างร้อนควรทำหลังคาสำหรับกันแดด กันฝน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ เช่น สโมสรนักศึกษา สภาพแวดล้อม การจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

3. ศึกษาปัญหาและความต้องการการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และนิตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ: Management. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณิรุฒ จงอารี. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีศักดิ์ วงษ์ธานี. (2545). ทักษะของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ศรีปทุม. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประโลม ไชยสาร. (2542). เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสงค์ แสงพ่าย และสุมนา อยู่โพธิ์. (2544). การบริหารธุรกิจ โรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนา สมทรัพย์. (2548). ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการตลาด. นนทบุรี: ผู้แต่ง
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2554). คู่มือนักศึกษา ปีการศึกษา 2554. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2553). รายงานประจำปี 2553. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2554). รายงานสถิติการศึกษา ปีการศึกษา 2554. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง
- วุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์. (2547). สื่อสารอย่างไรให้ถูกใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ, ลัทธிகาล ศรีวรมย์, สุดา ประภาวนนท์ และเชาวลิต ประภาวนนท์. (2545). องค์การและการจัดการ O & M: Organization and Management. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กองบริการการศึกษา. (2541). *มาตรฐานกิจการนักศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : ที. บี. พรินท์.
- สำเนาวัชรศิลป์. (2537). *มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย. (2545). *วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษา 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เสาวลักษณ์ อภิวัต. (2541). *การจัดบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. ปริญญาบัตรศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชไม จันทมาส. (2544). *ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อุไร สุทธิแย้ม. (2541). *สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการบริหารงานบริการการศึกษาของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Candia, P. P. (1998). An investigation of the effects of orientation and grade point average of first time in college student in a community college in south Texas. *Dissertation Abstracts International*. 7(02), 512-A. (UMI No. 8724596)
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of psychological testing* (4th ed.) New York: Harper & Row.
- Good. C. V. (Ed). (1973). *Dictionary of education: Prepared under the auspices of Phi Delta Kappa*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (2004). *Factor hygiene and motivation theory*. Retrieved July. 5, 2011, from http://www.accel-team.com/human_relations/hrels_05_herzberg.html
- Millet. J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Peavy, V. (1995). *An Orientation to Constructivist Career Counselling*. *NorthStar Research Document*, 21(4), 152-155.

- Schloss, P. J., Smith, M. A., & Schloss, C. N. (1990). *Instructional methods for adolescents with learning and behavior problems*. Boston: Allyn and Bacon.
- Strauss, G., & Leonard, R. S. (1960). *Personnel: The human problems of management*. New York: Boston Mifflin.
- Taniguchi, H.S.A. (1996). Student services and academic support needs of Hmong students at California State University, Sacramento: A case study. *Dissertation Abstracts International*, 57(10), 1512-A. (UMI No. 4258796)
- Vroom, V. H. (1965). *Motivation in Management*. New York: American Foundation for Management Research.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๔ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อาภรณ์ บางเจริญพรพงศ์)

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อึ้งลี่ วสุนธราภิวัฒก์

(นางอึ้งลี่ วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๔ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์

(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๕ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเพ็ญ อ้อกั้งवाल)

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอิพสี อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์

(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๔ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลรัตน์ เต็มเปี่ยม)

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามและได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัญชลี วสุนธราภิวัฒก์

(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๔ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (อาจารย์สมคิด รักษาทรัพย์)

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ จึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อึ้งลี่ วสุนธรวิวัฒน์

(นางอึ้งลี่ วสุนธรวิวัฒน์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๗ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติโครงการแจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัมพร วัฒนกุล
(นางอัมพร วัฒนกุล)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๗

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้แจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัมพร อดุลย์วงศ์

(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๘

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติโครงการแจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อิมรดี อุดมทรัพย์
(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๘ วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อึ้งลี่ อนุสรณ์

(นางอึ้งลี่ อนุสรณ์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๗ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔
 เรื่อง ขออนุมัติโครงการแจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัมพร อดิเรกวัฒนกุล
 (นางอัมพร อดิเรกวัฒนกุล)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๘ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔
 เรื่อง ขออนุมัติโครงการที่แจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อริส อดุลย์วงศ์
 (นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โทร. ๙๖๒๖

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๑๔/ ๑๕๗

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติโครงการแจกแบบสอบถาม

เรียน คณบดีคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ

ด้วย นางสาวปาริชาติ เนินทอง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ นั้น

ในการนี้จึงขออนุมัติโครงการในการแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติและขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อ.ดร. อรุณรัตน์

(นางอัญชลี วสุนธราภิวัฒก์)

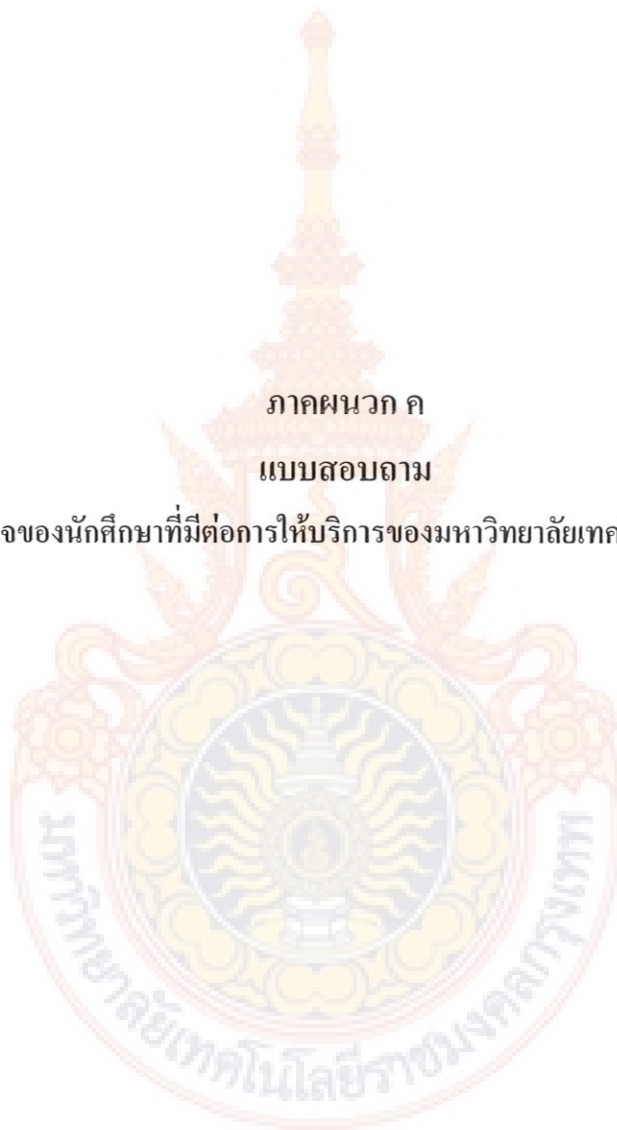
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามสภาพการบริการที่เกิดขึ้นจริง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพและการศึกษาของท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่มีคุณค่าต่อการวิจัยครั้งนี้

(นางสาวปาริชาติ เนินทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

รหัสแบบสอบถาม 1

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความตามความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

☐ 2

1. เพศ

☐ 1) ชาย☐ 2) หญิง☐ 3

2. ชั้นปีที่ศึกษา

☐ 1) ชั้นปีที่ 1☐ 2) ชั้นปีที่ 2☐ 3) ชั้นปีที่ 3☐ 4) ชั้นปีที่ 4☐ 4

3. คณะ

☐ 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม☐ 2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์☐ 3) คณะบริหารธุรกิจ☐ 4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี☐ 5) คณะวิศวกรรมศาสตร์☐ 6) คณะศิลปศาสตร์☐ 7) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมนครกรุงเทพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความ
พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมนครกรุงเทพ
โดยมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ	การบริการของมหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
1	ด้านการปฐมนิเทศ การจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษาใหม่						A1.....
2	สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่						A2.....
3	จำนวนวันที่จัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่						A3.....
4	เอกสารประกอบการปฐมนิเทศมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา						A4.....
5	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาเตรียมความพร้อมเพื่อศึกษาในมหาวิทยาลัยได้						A5.....
6	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาวางแผนการเรียนได้ดี						A6.....
7	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักหน่วยงาน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย						A7.....
8	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษารู้จักผู้บริหารของมหาวิทยาลัย						A8.....
9	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย						A9.....
10	การปฐมนิเทศมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคี						A10....
11	ด้านการให้คำปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษา						B1.....
12	อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของหลักสูตรที่เรียน						B2.....

ลำดับ	การบริการของมหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
13	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกวิชาชีพที่เรียน						B3.....
14	อาจารย์ที่ปรึกษาให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทะเบียนได้อย่างถูกต้อง						B4.....
15	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาไปศึกษาค้นคว้า						B5.....
16	อาจารย์ที่ปรึกษาคิดตามผลการเรียนของนักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนเพื่อให้การช่วยเหลือ และการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง						B6.....
17	อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวของนักศึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน						B7.....
18	อาจารย์ที่ปรึกษาเอาใจใส่ แนะนำ ตักเตือน นักศึกษาด้านความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ						B8.....
19	อาจารย์ที่ปรึกษามีกำหนดตารางเวลาสำหรับให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษา						B9.....
20	อาจารย์ที่ปรึกษามีความเป็นกัลยาณมิตรกับนักศึกษา						B10....
21	ด้านทะเบียนและวัดผล การประชาสัมพันธ์ปฏิทินการศึกษาล่วงหน้าในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย						C1.....
22	ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการลงทะเบียนมีประสิทธิภาพ						C2.....
23	ระยะเวลาการลงทะเบียน						C3.....
24	หนังสือคู่มือให้นักศึกษาให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับ และแบบคำร้องต่าง ๆ						C4.....
25	การกำหนดขั้นตอนการลงทะเบียน และการเพิ่ม ออมนรายวิชา						C5.....
26	สถานที่ลงทะเบียนวิชาเรียน						C6.....
27	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและพูดจาสุภาพ						C7.....
28	ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานผู้ให้บริการ						C8.....
29	การให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน						C9.....
30	จำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ						C10....
31	ความรวดเร็วในการให้บริการ						C11....

ลำดับ	การบริการของมหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
32	ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป การบริการกู้ยืมเงินของมหาวิทยาลัยมีเพียงพอ กับความต้องการของนักศึกษา						D1.....
33	การปฐมพยาบาลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล						D2.....
34	การบริการรักษาพยาบาล โดยมีแพทย์หรือพยาบาลเพียงพอ แก่นักศึกษา						D3.....
35	การประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกใน กรณีที่นักศึกษาต้องเข้าพักรักษาตัว						D4.....
36	หน่วยงานให้คำแนะนำสำหรับบริการจัดหางานแก่นักศึกษา						D5.....
37	สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอกับจำนวน นักศึกษา						D6.....
38	การควบคุมราคาและคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม						D7.....
39	สถานที่พักผ่อนภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอกับ ความต้องการของนักศึกษา						D8.....
40	การจัดบริการเกี่ยวกับหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสารต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอและตรงกับความต้องการของนักศึกษา						D9.....
41	สถานที่จอดรถสำหรับนักศึกษามีเพียงพอ						D10....
42	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีเพียงพอกับสถานที่และ จำนวนนักศึกษา						D11....
43	ห้องสุขาจัดได้อย่างถูกสุขลักษณะตามมาตรฐาน มีปริมาณ เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา						D12....
44	มีการจัดบริการความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ตู้เอทีเอ็ม มีเพียงพอ						D13....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

คำชี้แจง หากท่านมีความคิดเห็นด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

หัวหน้าโครงการวิจัย

นางสาวปาริชาติ เนินทอง



ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน

หน่วยงานที่อยู่สามารถติดต่อได้สะดวก

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
เลขที่ 2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์ 02 287 9626 โทรสาร 02 287 9627
e-Mail : parichat.n@rmutk.ac.th

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาตรี คหกรรมศาสตรบัณฑิต (อาหารและโภชนาการ-พัฒนาผลิตภัณฑ์)
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้