

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีจุดเริ่มต้นจาก วิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ซึ่งได้รับอนุญาตให้จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2527 จนถึงปีการศึกษา 2536 วิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลได้เสนอทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อขอเปลี่ยนแปลงประเภทเป็นมหาวิทยาลัย เนื่องจากสภามหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า วิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลได้ปฏิบัติภารกิจในเรื่องต่าง ๆ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนกำหนดไว้ และ วันที่ 10 ตุลาคม 2537 คณะกรรมการสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้อนุญาตให้วิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ซึ่งตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เปลี่ยนประเภทสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็น มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยได้รับอนุญาตจากทบวงมหาวิทยาลัย ให้เปิดดำเนินการสอนระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และ ระดับปริญญาเอกตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษา ภายใต้พันธกิจของมหาวิทยาลัย 1) มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม 2) สร้างผลงานวิจัยให้เป็นที่ยอมรับของสังคม 3) ให้การบริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม และ ประเทศ 4) ส่งเสริมให้มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 5) ส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 2547 : 40)

สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เป็นสำนักงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยเทียบเท่าคณะวิชา ซึ่งเป็นงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และ ส่วนงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเอกชน ในการพัฒนานักศึกษาทั้งทางร่างกาย จิตใจ และ ทักษะการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ ที่นอกเหนือจากความรู้ทางวิชาการ เพื่อให้ นักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์แบบองค์รวม มีผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษาเป็นผู้บริหารสูงสุดในสำนัก อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา มีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนานักศึกษา โดยการส่งเสริมให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมทั้งภายใน และ ภายนอกมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ภายใต้ปณิธาน ที่ว่า ส่งเสริมเสริมสร้าง และ พัฒนานักศึกษาให้มี คุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม และ สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลที่ว่า จัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษาได้ปฏิบัติเพื่อ

พัฒนาบุคลิกภาพ ทั้งทางร่างกาย และ จิตใจ สนับสนุนให้นักศึกษาได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม ให้บริการแนะแนว ทุนการศึกษา นักศึกษาวิสาหกิจ สวัสดิการการรักษาพยาบาล ส่งเสริม และ สนับสนุนนักศึกษาในการทำกิจกรรมตามความต้องการของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, สำนักกิจการนักศึกษา, 2552 : 1)

ในการที่สำนักกิจการนักศึกษา ปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าว ให้การดำเนินงานเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงให้ทันสมัย และ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวทางสำนักกิจการนักศึกษา จึงต้อง ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา เพื่อเป็น สารสนเทศในการปรับปรุง และ พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 คำถามการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลอยู่ในระดับใด

1.2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีความแตกต่างกันหรือไม่

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษาจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## 1.4 สมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการ

สำนักกิจการนักศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

#### 1.5.1.1 ประชากร

ประชากร คือ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552 ทั้งหมด 2,428 คน เป็นนักศึกษาชาย 898 คน เป็นนักศึกษาคหุฉง 1,530 คน

#### 1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จำนวน 345 คน ได้จากตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 49) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2,428 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2552 และ เคยมาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่
- (3) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการโดยจำแนกเป็นหน่วยงานของสำนัก

กิจการศึกษาดังนี้

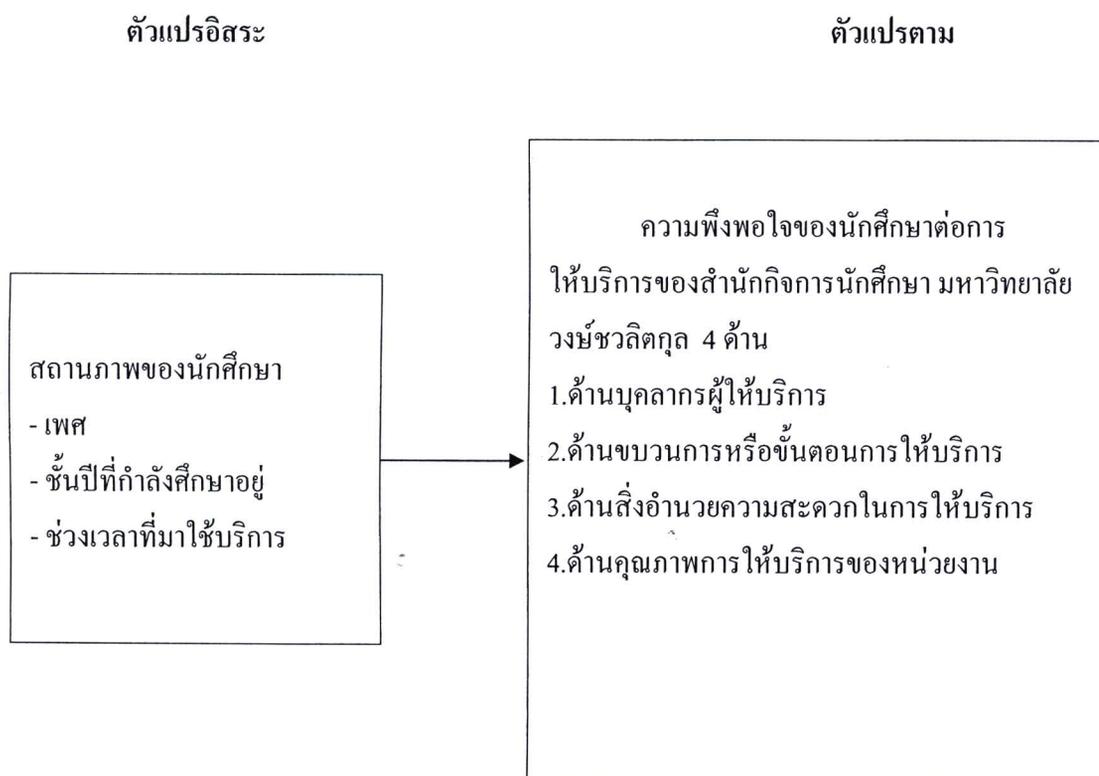
- (1) งานปกครองวินัย ทุนยกรเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันเกณฑ์ทหาร
- (2) งานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา เนาะแนว และ สารสนเทศ
- (3) งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

## (4) งานกีฬา และ อนามัย

หมายเหตุ บางหน่วยงานมีบุคลากรคนเดียวจึงรวมหน่วยงานเข้าด้วยกันได้แก่  
หน่วยงานปกครอง วินัย และ ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยกรอบตัวแปรอิสระประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มาใช้บริการ ส่วนกรอบตัวแปรตามแนวคิดการวิจัยนี้ได้มาจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2550 : 64) โดยเฉพาะดัชนีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผลของการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ คุณภาพการให้บริการ ดังปรากฏในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ในการนำไปปรับปรุงแก้ไข และ พัฒนาสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

1.7.2 สารสนเทศความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลในการกำหนดนโยบาย และ แผนของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาที่มีประสิทธิผล

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษาแล้วได้แสดงออกถึงความพอใจจากการใช้บริการซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง

1.8.1.1 ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพอใจในความสามารถ และ พฤติกรรมในการให้บริการของอาจารย์และบุคลากรของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

1.8.1.2 ความพึงพอใจด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในขั้นตอนการทำงานของบุคลากรที่สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

1.8.1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึง พื้นที่ให้บริการกว้างขวางมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และมีที่นั่งรอเพียงพอ

1.8.1.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในขบวนการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการ ตามความต้องการของนักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

1.8.2 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552

1.8.3 สำนักกิจการนักศึกษา หมายถึง สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร งานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษาแนะแนว และ สารสนเทศ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา งานกีฬา และ อนามัย