

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247701



รายงานการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยวongchavalitkul

Students' Satisfaction Towards the Services of the Student Affairs  
Department, Vongchavalitkul University.

ปรีชยา นาคระดม

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยวongchavalitkul

เมษายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยวongchavalitkul

๖๐๐๘๖๒๐๔๖

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



247701



รายงานการวิจัยเรื่อง  
ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
Students' Satisfaction Towards the Services of the Student Affair  
Department, Vongchavalitkul University.

ประณต นาคะเวช



การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
เมษายน 2554  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จล่วงได้เนื่องจาก ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้มีพระคุณหลายท่านนับแต่ อาจารย์ ดร.กรองทิพย์ นาควิเชตร ผู้เชี่ยวชาญ / ที่ปรึกษา และ ให้คำแนะนำ เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ด้วยการเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และ ประทับใจในความกรุณาจากท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้เชี่ยวชาญ ที่ให้ข้อเสนอแนะ และ แนะนำ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ อันได้แก่ อาจารย์ ดร.สงวนพงษ์ ชวนชม อาจารย์ ดร.ฐิติรัตน์ มีมาก อาจารย์ ดร.จำเริญรัตน์ จิตต์จิรจรชัย อาจารย์ ดร.ศรุดา ชัยสุวรรณ และ อาจารย์บัลลังก์ จงวัฒนานุกูล

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล อันประกอบด้วย อาจารย์อรุณพงษ์ โภชน์เกาะ ผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษา อาจารย์สุชุม พระเดชพงษ์ อาจารย์จริยยุทธ พูลศิริ อาจารย์สมสวย โกะสูงเนิน อาจารย์นาวิ กองเกิด อาจารย์เนาวรัตน์ ครบกลาง อาจารย์วิสิฐศักดิ์ รักพร อาจารย์ชาญชัย ทรงรามย์ อาจารย์สุรเชษฐ์ เสนาช่วย อาจารย์ภาณุวัฒน์ คู่่มสุวรรณ

ขอขอบพระคุณอาจารย์พิเศษฐ์ พรหมสุข อาจารย์อุบลวรรณ เลิศนอก อาจารย์วรรณภา โรจนาภภาพ ที่ได้ช่วยให้ความกระจำงในการทำวิจัย และการอภิปรายผล รวมถึงนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม และ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลอีกหลายท่านที่ได้อำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม แต่มิได้กล่าวนามไว้ในที่นี้

คุณประโยชน์ และ คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบแต่ บิดา มารดา คณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนญาติพี่น้อง และ คนในครอบครัวรวมถึงผู้ที่มีพระคุณทั้งหลายที่ได้กล่าวนามท่านไว้ในที่นี้ ได้ให้การสนับสนุน และ เป็นกำลังใจตลอดมา งานวิจัยได้สำเร็จล่วงไปได้ด้วยดีอันจะเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และ มหาวิทยาลัยอื่นๆ รวมถึงประเทศชาติต่อไป

นายประณต นาคะเวช



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

งานวิจัย  
ของ  
ประณต นาคะเวช

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
เมษายน 2554  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## บทคัดย่อ

247701

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552 จำนวน 350 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาเพศหญิงเข้าใช้บริการมากกว่านักศึกษาเพศชาย โดยช่วงเวลาที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุดคือ 13.00-15.00 น. และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลโดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES  
OF  
THE STUDENT AFFAIR DEPARTMENT  
VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY**

**RESEARCH  
BY  
PRANOD NAKAVED**

**Vongchavalitkul University**

**April 2011**

**All rights reserved by Vongchavalitkul University**

Pranod Nakaved.(2011). **Students' Satisfaction Towards the Services of the Student Affair**

**Department, Vongchavalitkul University.** Advisory : Dr Krongtip Nakvichet

**ABSTRACT**

**247701**

The purposes of this research were to study the students' satisfaction and to compare the satisfaction towards the services of the Student Affair Department, Vongchavalitkul University , categorized by sex, class year, and the period of obtaining services.

The five rating scales of satisfaction questionnaires were used to collect data of the 345 under graduated students. The data were analyzed through frequencies, percentage, mean, the standard deviation, t-test and F-test.

The study found that the students' satisfaction towards the services of the Student Affair Department was in high level. As for students of different sex, class year, and the period of obtaining services were not different. The numbers of female students were more than the male students in case of obtaining services at 1pm. to 3 pm. The satisfaction toward the services of the sophomore was higher than the junior at significant level of 0.05.

## สารบัญ

| บทที่ |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 1     | บทนำ .....   | 1    |
|       | 1.1 ความเป็นมา และ ความสำคัญของปัญหา .....   | 1    |
|       | 1.2 คำถามการวิจัย .....  | 2    |
|       | 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....  | 2    |
|       | 1.4 สมมุติฐานของการวิจัย .....   | 2    |
|       | 1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....  | 3    |
|       | 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....   | 4    |
|       | 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 5    |
|       | 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ .....  | 5    |
| 2     | แนวคิด และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....   | 6    |
|       | 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....  | 6    |
|       | 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....   | 15   |
|       | 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสำนักกิจการนักศึกษา .....  | 20   |
|       | 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ .....   | 22   |
|       | 2.5 สภาพการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์<br>ชวลิตกุล .....   | 23   |
|       | 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 25   |
| 3     | วิธีดำเนินการวิจัย .....   | 29   |
|       | 3.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง .....  | 29   |
|       | 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....   | 29   |
|       | 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....  | 31   |
|       | 3.4 การจัดทำข้อมูล และ การวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 31   |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....   | 33   |
|       | 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....  | 33   |
|       | 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ...  | 34   |
|       | 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ<br>ให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ..... | 35   |

| บทที่   | ข | หน้า |
|---|---|------|
| 4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ<br>สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล .....                             |   | 43   |
| 4.5 ผลการประมวลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ<br>นักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์<br>ชวลิตกุล ..... |   | 47   |
| 5 สรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ .....  |   | 51   |
| สรุปผลการวิจัย .....  |   | 51   |
| อภิปรายผลการวิจัย .....   |   | 52   |
| ข้อเสนอแนะ .....  |   | 55   |
| บรรณานุกรม .....  |   | 57   |
| ภาคผนวก .....   |   | 61   |
| ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย .....   |   | 62   |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม .....   |   | 64   |
| ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย .....   |   | 72   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 1     | ความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) ของแบบสอบถาม .....  | 31   |
| 2     | ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ<br>ช่วงเวลาที่นักศึกษาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์<br>ชวลิตกุล ..... | 34   |
| 3     | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย<br>วงษ์ชวลิตกุล ในภาพรวมของรายด้าน .....   | 35   |
| 4     | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย<br>วงษ์ชวลิตกุลในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นหน่วยงาน ...                 | 36   |
| 5     | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย<br>วงษ์ชวลิตกุลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ .....                                       | 37   |
| 6     | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย<br>วงษ์ชวลิตกุลด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ .....                            | 38   |
| 7     | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย<br>วงษ์ชวลิตกุลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ .....                          | 39   |
| 8     | ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานปกครอง<br>วินัย ทุนยกเว้นค่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร                    | 40   |
| 9     | ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบำเพ็ญ<br>ประโยชน์ สโมสรนักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศ .....                                       | 41   |
| 10    | ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุน<br>กู้ยืมเพื่อการศึกษา .....  | 42   |
| 11    | ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กีฬา และ<br>อนามัย .....  | 43   |
| 12    | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการ<br>นักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จำแนกตามเพศ .....                                    | 44   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 13    | ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดย จำแนกตามชั้นปี .....                       | 44   |
| 14    | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่   | 45   |
| 15    | ตารางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกเป็นชั้นปีการศึกษา .....                 | 46   |
| 16    | ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการ | 46   |
| 17    | การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ตามช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการ .....   | 47   |
| 18    | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล .....          | 48   |

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ |  | หน้า |
|-----------|--|------|
| 1         | กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                       | 4    |
| 2         | โครงสร้างหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ..... | 24   |