

ชื่อผลงาน : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ  
ชื่อผู้วิจัย : นายธนิศ ตาปานานนท์  
ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการ  
วุฒิการศึกษา : ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ปีที่ทำวิจัยเสร็จ : 2561  
ประเภทผลงาน : วิจัยสถาบัน  
สถานศึกษา : วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ  
429 ถนนสามวา แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

### บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจและเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1-2 รอบบ่าย วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 45คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จำนวน 45 ชุด แบบสอบถามกลับคืนฉบับสมบูรณ์ 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 95.56 รองลงมาเพศชายร้อยละ 4.44 ระดับชั้น ปวส.1 ร้อยละ 53.33 รองลง ปวส.2 ร้อยละ 46.67 สาขาวิชาที่ศึกษาส่วนใหญ่การบัญชีและการตลาด ร้อยละ 44.44 และ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 11.11

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร,ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 การลงทะเบียนและการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบการแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า .ด้านบริหารทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-

นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การบริการด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

## บทที่1 บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ เป็นสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชนที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน เพื่อเป็นกำลังสำคัญเข้าสู่สถานประกอบการ โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า ส่งเสริมพัฒนา องค์กร กำลังคน และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของสังคม” (แผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา: 2561) และมีเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน มีเป้าหมายของการดำ คือ มีหน้าที่ผลิต กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถระดับสูงออกไปพัฒนา ประเทศ การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญาสังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่อออกไปรับใช้และ พัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษา จึงจำ เป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียน การสอนและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม (กรนิภา หลีกกุล, 2544)

การปฏิบัติกิจกรรมและความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนางานให้ตรงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งจำ เป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ในการให้บริการโดยเฉพาะในการบริหารงาน ผู้รับบริการ ได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว (ศรีนิवल กลิ่นหอม, 2548)

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ เปิดสอนหลักสูตรในระดับอาชีวศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน เมื่อปีพ.ศ. 2547 โดยมีโดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า ส่งเสริมพัฒนา องค์กร กำลังคน และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของสังคม ” ปัจจุบันได้มีสาขาวิชา ที่เปิดสอนในระดับระดับอาชีวศึกษา จำนวน 3 สาขา วิชาและมีนักศึกษาปีการศึกษา 2561 มีจำนวนนักศึกษา 351 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากร, 2561)

จากการดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ แก่นักศึกษา เช่น การบริการด้านวิชาการ ด้านบริหารทรัพยากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา ยังไม่เคยมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของวิทยาลัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ และการบริหารจัดการของวิทยาลัยต่อไป

## ประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ

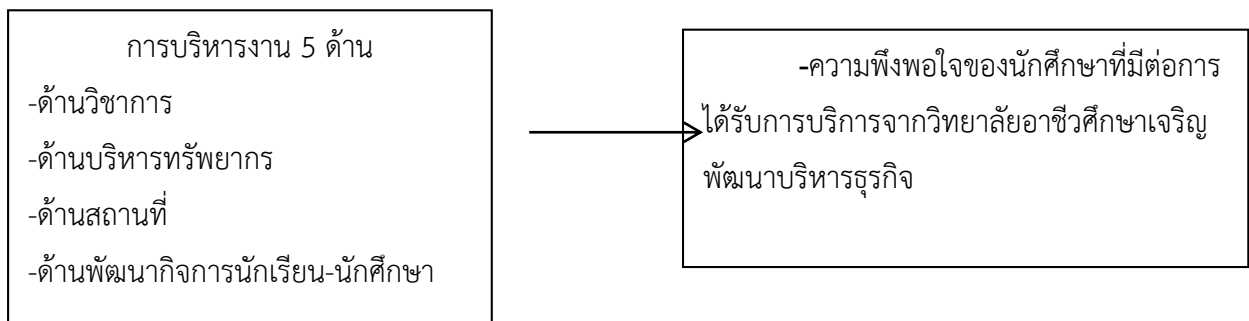
## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รอบบ่ายวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ จำนวน 45 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561
2. ขอบเขตเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นเนื้อหา
  - 2.1 การบริการด้านวิชาการ
  - 2.2 ด้านบริหารทรัพยากร
  - 2.3 ด้านอาคารสถานที่
  - 2.4 ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา
3. ขอบเขตระยะเวลา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2562 )

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



## นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของนักศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดขึ้นจากการได้รับกาตอบสนองที่อยู่ในระดับดีและเป็นความรู้สึกในทางบวก ต่อการได้รับการตอบสนองจากความต้องการต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรือได้รับประโยชน์จากการให้บริการการบริการด้านวิชาการ ด้านบริหารทรัพยากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ ซึ่งได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

การให้บริการด้านวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานหรือบริการของด้านวิชาการ ของวิทยาลัย อาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจที่จัดให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย การลงทะเบียน การขอเอกสาร/ คำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ และติดตามผลการเรียน

การให้บริการด้านบริหารทรัพยากร หมายถึง การดำเนินงานหรือบริการของด้านการเงิน ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจที่จัดให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย การให้บริการรับชำระเงิน ต่างๆ การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร, ผ่านแอปพลิเคชัน,พร้อมเพย์ ฯลฯ และการติดตามการ ชำระเงิน

การให้บริการด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การดำเนินงานหรือบริการของด้านอาคารสถานที่ของ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจที่จัดให้แก่นักศึกษา ประกอบด้วย การใช้ห้องเรียน, การใช้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์,การใช้ห้องน้ำและการใช้ลานจอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์

การให้บริการด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา หมายถึง การดำเนินงานหรือบริการของด้าน ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจที่จัดให้แก่ศึกษา ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบ การแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 และ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ หมายถึง สถาบันการศึกษา ประเภทอาชีวศึกษา เอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

## **บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี**

### **แนวคิด/ทฤษฎี**

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษา เจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่ เกี่ยวข้องเป็นแนวทางใน การศึกษาโดยแบ่งเนื้อหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### **2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

#### **1. ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุ เป้าหมายที่มี ประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของ แต่ละบุคคลใน แนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2550 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของ บุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2551 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือ ผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

## 2. ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2554 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ใน ชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการ นั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการยอมเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยัน ที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็น การแสดงออกทาง

อารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ สำคัญดังนี้ (ศิริพร ต้นติพุลและวินัย 2538 : 8)

3.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับ ความเชื่อถือก็จะมี ความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการ ตามมา

3.1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดย คำนี้ถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความ พึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

3.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้อง กับการออกแบบ สถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่ง พื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น การตกแต่งห้องของจองจดหมาย ฉลากสินค้า

3.1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการ นเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การน า เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรองโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็น ต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533 : 69)

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ทางวิทยาลัย จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรณี ศรีกลชาญ และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ “มาก” ทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปหาน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ด้านบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 1) ด้านการบริการ พบว่า การบริการซ้ำซ้อน ถ้าชำควรปรับปรุงให้รวดเร็วลดความซ้ำซ้อนของการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้ศัพท์สูงเกินไป ควรสังเกตนักศึกษาและถามง่ายๆ อธิบายให้เข้าใจง่ายๆ เจ้าหน้าที่บริการได้ ไม่เต็มความสามารถ ควรมีจิตบริการมากขึ้น ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและให้คำ อธิบายที่ชัดเจน ไม่เปิดบริการในวันหยุด ควร บริการในวันหยุด หรือควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำ จุดบริการให้สามารถติดต่อได้ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ในบางวันเจ้าหน้าที่มีภาระงานมากการติดต่อกันที่เร่งด่วนอาจจะไม่ได้รับความ ช่วยเหลือทันทีควรจัดลำดับความสำคัญของงาน พุดไม่เพราะ ควรควบคุมอารมณ์และให้คำ อธิบายที่ชัดเจนแก่ผู้มา ติดต่อ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำการไม่ให้เกียรตินักศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาที่อาวุโส ควรมีจิตบริการต่อนักศึกษาทุกคน ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านลักษณะการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ยาซีเราะห์ เจะหลง (2556) ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านระบบเครือข่าย (Wireless) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และด้านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต และภาพรวมของระดับ ความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่เดียวกัน ความพึงพอใจด้านระบบบริการ นักศึกษามี 2 ระดับเท่ากัน คือระดับปานกลางและระดับมาก เมื่อ

เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ไม่แตกต่างกันขณะเดียวกัน นักศึกษาที่มีระดับชั้น ปีคณะที่ ศึกษา สถานที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แตกต่างกัน

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 และปี 2 รอบบ่าย วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 45 คน

#### เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

#### การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยทำการชี้แจงแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย/การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โดยใช้การวิเคราะห์แบบค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ โดยใช้การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ที่สมบูรณ์ (Abosolute Criteria) ของ เบสท์(Best,1981:204-208) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



#### บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

###### ตารางที่ 1 ตารางแสดงเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	2	4.44
หญิง	43	95.56
รวม	45	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงเพศ ส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 95.56 รองลงมาเพศชายร้อยละ 4.44

###### ตารางที่ 2 ตารางแสดงระดับชั้น

ระดับชั้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวส.1	24	53.33
ปวส.2	21	46.67
รวม	45	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงระดับชั้น ส่วนใหญ่ ปวส.1 ร้อยละ 53.33 รองลง ปวส.2 ร้อยละ 46.67

###### ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์	5	11.11
การบัญชี	20	44.44
การตลาด	20	44.44
รวม	45	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงสาขาวิชา ส่วนใหญ่การบัญชีและการตลาด ร้อยละ 44.44 และ สาขา  
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 11.11

###### ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจในการได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

###### วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>1.การบริการด้านวิชาการ</b>			
1.1การลงทะเบียน	4.00	0.67	มาก
1.2การขอเอกสาร/คำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ	3.91	0.66	มาก
1.3ติดตามผลการเรียน	3.53	0.74	มาก
<b>2.ด้านบริหารทรัพยากร</b>			
2.1การให้บริการรับชำระเงินต่างๆ	3.93	0.71	มาก

2.2การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร, ผ่านแอปพลิเคชัน,พร้อมเพย์ ฯลฯ	4.33	0.67	มาก
2.3การติดตามการชำระเงิน	3.98	0.71	มาก
<b>3.ด้านอาคารสถานที่</b>			
3.1การใช้ห้องเรียน	3.89	0.76	มาก
3.2การใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.64	0.82	มาก
3.3การใช้ห้องน้ำ	3.58	0.98	มาก
3.4การใช้ลานจอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์	3.51	0.83	มาก
<b>4.ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา</b>			
4.1การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ ฯลฯ	4.07	0.71	มาก
4.2การประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบการแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย	4.00	0.76	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.86	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจในการได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร,ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 การลงทะเบียนและการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบการแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

**ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจในภาพรวม**

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.การบริการด้านวิชาการ	3.81	0.69	มาก
2.ด้านบริหารทรัพยากร	4.08	0.69	มาก
3.ด้านอาคารสถานที่	3.66	0.85	มาก
4.ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา	4.03	0.73	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	3.90	0.74	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า .ด้านบริหารทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การบริการด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

บทที่ 5 สรุปอภิปรายข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการศึกษา

ส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 95.56 รองลงมาเพศชายร้อยละ 4.44 ระดับชั้น ปวส.1 ร้อยละ 53.33 รองลง ปวส.2 ร้อยละ 46.67 สาขาวิชาที่ศึกษาส่วนใหญ่การบัญชีและการตลาด ร้อยละ 44.44 และ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 11.11

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร,ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 การลงทะเบียนและการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบการแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า .ด้านบริหารทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านพัฒนากิจการนักเรียน-นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การบริการด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

### อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านธนาคาร,ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งสอดคล้องกับภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในด้านปัจจัยด้านระบบการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่าหากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีระบบการบริการที่ดี เช่น ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม

กั้นการติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว จะมีผลทำให้นักศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มากขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะ**

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้ บริการของของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการนักศึกษาของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ

### บรรณานุกรม

พรรณณี ศรีกลชาญ และคณะ.การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิจัยสถาบัน.ขอนแก่น:2551

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ.การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.วิจัยสถาบัน.อุบลราชธานี:2558

ยาซีเราะห์ เจะหลง.ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.วิจัยสถาบัน.ยะลา:2556