



## รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

THE SATISFACTIONS OF DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY STUDENTS  
TOWARDS STUDENTS AFFAIRS OFFICE SERVICE.

โดย

ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2553

(ง)

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่องานกิจการนักศึกษา โดยได้รับการสนับสนุนจากทุนสนับสนุนการวิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย พิศาลบุตร ที่ให้คำแนะนำ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี วรรณิทธิ์ ผู้บังคับบัญชา ที่ได้ส่งเสริมในการทำงานวิจัย รวมทั้งกรรมการทุกท่านที่พิจารณาแก้ไข ท้วงติง และแนะนำ เพื่อความถูกต้องเหมาะสม ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชียง เกาชิต ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา และขอขอบคุณอาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วง ได้แก่ ศูนย์วิจัย ฝ่ายการเงิน และขอขอบพระคุณทุกท่านอีกครั้งที่ได้ระบุและไม่ได้ระบุนามไว้ ณ ที่นี้ คุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยนี้ขอมอบให้กับทุกท่านที่เกี่ยวข้อง

ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์

สิงหาคม 2554

(1)  
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
<b>บทที่ 2</b> เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีความพึงพอใจ	9
ลักษณะงานกิจการนักศึกษา	10
การให้บริการงานกิจการนักศึกษา	13
จุดมุ่งหมายของงานกิจการนักศึกษา	13
ความหมายของการบริการ	13
ความหมายคุณภาพของการบริการ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
วิธีการสร้างเครื่องมือ	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการวิจัย	63
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
<b>บรรณานุกรม</b>	69
<b>ภาคผนวก</b>	72
<b>ภาคผนวก ก</b> แบบสอบถาม	73
<b>ภาคผนวก ข</b> ประวัติผู้วิจัย	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงผลข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน จำแนกตามคณะ .....	19
1.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คนจำแนกตามเพศ....	23
1.2 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คนจำแนกตามคณะ....	24
1.3 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คนจำแนกตามชั้นปี....	25
2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน ฝ่ายทุนการศึกษาโดยรวมและรายด้าน.....	26
2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษาโดยรวมและรายด้าน.....	28
2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกแนะแนวและจัดหางาน โดยรวมและรายด้าน.....	30
2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	31
2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกกิจกรรมกีฬาโดยรวมและรายด้าน.....	32
2.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกบริการกีฬาโดยรวมและรายด้าน.....	33
2.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงาน แผนกเลขานุการโดยรวมและรายด้าน.....	34
2.8 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ .....	35
2.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ .....	36
2.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการ นักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ .....	37
2.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะการบัญชี ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ใน หน่วยงานต่างๆ .....	38

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	39
2.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	40
2.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	41
2.15 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	42
2.16 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	43
2.17 ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	44
2.18 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	45
2.19 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	46
2.20 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	47
2.21 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ.....	48
3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน.....	49
3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	50
3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ ด้านผลของการให้บริการ.....	52
3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่อการให้บริการ งานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ จำแนกตามเพศ.....	53
3.6 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ของคณะต่างๆ.....	54
3.7 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ของระดับชั้นปีต่างๆ.....	57

**ชื่อเรื่อง** : ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา  
**ผู้วิจัย** : นางชะเอิน พิศาลวัชรินทร์ **สถาบัน** : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
**ปีที่พิมพ์** : พ.ศ. 2553 **สถานที่พิมพ์** : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
**แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์** **จำนวนหน้างานวิจัย** : 68 หน้า  
: หอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ  
**คำสำคัญ** : บริการหน่วยงานกิจการนักศึกษา **ลิขสิทธิ์** : ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ( Survey Research ) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลของการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 16,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 370 คน ดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 370 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความพึงพอใจและความแตกต่างโดยใช้วิธีความแปรปรวนทางเดียว ( One – way Anowa ) ทำการทดสอบภายหลังโดยวิธีการของเชฟเฟ

#### ผลการวิจัยพบว่า

- 1) นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมากในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกบริการกีฬา แผนกกิจกรรมกีฬา และแผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา ฝ่ายทุนการศึกษาและแผนกเลขานุการ ตามลำดับ
- 2) นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคณะวิชา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจใน



ระดับมากในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ วิทยาลัยนานาชาติ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ตามลำดับ และ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆในระดับปานกลาง

3) นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกระดับชั้นปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1, ระดับชั้นปีที่ 4 และ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง

4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพศชายและเพศหญิง ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า โดยรวม นักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในคณะวิชา ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า โดยรวม นักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในระดับชั้นปี ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า โดยรวม นักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ อยู่ในระดับมาก

**Title** : The Satisfactions of Dhurakij Pundit University Students Towards Students Affairs Office Service

**Researcher** : Mrs. Cha-eoen Pisanwacharin

**Institution** : Dhurakij Pundit University

**Year of Publiccation** : 2010

**Publisher** : Dhurakij Pundit University

**Source** : Dhurakij Pundit University

**Number of page** 68 pages

**Keyword** : Students Affairs Office Service

### **ABSTRACT**

This research was a survey which was intended to study satisfied of Dhurakij Pundit University students to students' services affair in different departments. They are divided into 4 aspects : 1. Process services 2. Personal services 3. Locations and facilities 4.service-results and comparisons of students in each department on the campus.

The population studied included the first year students of Dhurakij Pundit University in the first semester, academic year,2010, 16,000 students, 370 students. The data were collected from using questionnaires by means of mean score, standard deviation and using 370 sets of the five- point-rating scales which counted for 100 %. The collected data were analyzed by means of mean score, standard deviation and the testing of satisfied and differences were computed by using one- way Analysis of variance (ANOVA) followed by Scheffe test.

#### **The finding of results revealed that:**

1. The majority of Dhurakij Pundit University. male and female students satisfied to students affairs office service in all at the high level. After each aspect of the students' satisfied was taken into account, it was found that their satisfied at the high level in all 4 areas of service including the guidance and services for jobs, sports, sports activities and students' development section service respectively, and students' satisfied were found in the middle level, in four areas of discipline section, students well fair, fundamental and secretarial departments respectively.

2. The students majoring in all were satisfied in all services at the high level, that is DPUIC., The Faculty of Information Technology, Engineering, Accountancy, Economics, Arts and Sciences, Communication Arts, Law, Fine Arts and Business administration, and so on. It was found that their satisfied were at the medium level.

3. The students at Dhurakij Pundit University from all faculties and all levels were satisfied in students affair services at the high level. When we considered in each field, it was found that their satisfied were at the high level in all 4 areas of services for the first year, second year and the fourth year students respectively except the third year students their satisfied were at the medium level.

4. When making a comparison of the satisfied of male and female students for students affairs office services, it was found that their satisfied, as a whole, were not different

5. The comparison of students' satisfied in all subjects to the students' affair services it was found that their satisfied, as a whole, were significantly different at the 0.5 level.

6. To compare their satisfied in all faculties to students' services it was found that their satisfied, as whole, were significantly different at the 0.5 level.

As a whole, their satisfied were at the high in all areas at Dhurakij Pundit University.

# บทที่ 1

## บทนำ

### ปัญหา

หน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษาทั่วไป คือ การจัดให้มีการเรียน – การสอน ทำการวิจัยให้การบริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติให้ยั่งยืนเจริญสืบไป โดยแต่ละสถาบันการศึกษาจะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถ ความพร้อมในหลายๆ ด้าน รวมทั้งโอกาสที่จะกระทำ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หน้าที่หลักในอันดับแรกที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องตระหนักและพึงกระทำก็คือ การจัดให้มีการเรียนการสอนเกิดขึ้น งานวิจัยในบางครั้งก็จัดให้เป็นกระบวนการร่วมอยู่ในเรื่องการเรียน-การสอน งานบริการวิชาการ และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมักจะเป็นกระบวนการช่วยเสริมความสมบูรณ์ในด้านการเรียน-การสอนให้มีความเด่นชัดยิ่งขึ้น สรุปแล้วงานต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาจะทำให้เกิดมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นระหว่าง ครู กับ นักศึกษา เป็นอย่างมาก

งานกิจการนักศึกษาเป็นงานส่วนหนึ่งของสถาบันการศึกษาที่จะดำเนินการเพื่อที่จะสืบสานปณิธานของสถาบันนั้น ๆ ให้จรดงอกงามก้าวหน้าไปอย่างเต็มความสามารถ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดก็เพื่อการอย่างสมบูรณ์แก่ตัว นักศึกษา โดยตรงนั่นเอง

งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) หมายถึง งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการ และสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาของคณะ เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีคุณค่า

ด้านความเป็นผู้มีคุณภาพ คือ เป็นผู้ที่มีความสามารถในสาขาวิชา สามารถในการวางแผนสามารถทำงานได้อย่างมีระบบ สามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลุล่วงไปด้วยดี สามารถทำงานร่วมกันและอยู่ร่วมกัน เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ด้านความเป็นคุณธรรม คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีเมตตากรุณา มีความซื่อสัตย์ ขอมเสียดสละส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม มีความตั้งใจที่จะทำประโยชน์ให้สังคมส่วนรวม ในขณะที่ยังเป็นนักศึกษา และเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปแล้ว

ด้านความเป็นคุณค่า คือ การเป็นบุคคลที่อยู่ในสังคมอย่างมีประโยชน์ ประพฤติตนให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม และทำประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนเป็นผู้ที่รักษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติต่อไป (ดร.ธีรชุนท์ เมืองนาโพธิ์.)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถือเป็นภาระหน้าที่ สำคัญยิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามภารกิจหลักของ สถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ซึ่งระบุไว้ในพระราชบัญญัติ สถาบันอุดมศึกษา พุทธศักราช 2522 ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการสังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ด้วยความมุ่งมั่นใส่ใจพยายาม ทุกวิถีทางในการปฏิบัติภาระสำคัญทั้ง 4 ประการนี้ ให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ

- ได้บัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณภาพและคุณธรรม
- สถาบันและ สังคมได้ใช้ประโยชน์จากการทำวิจัย และจากงานวิจัยที่หลากหลาย
- ชุมชนได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย ทั้งเชิงวิชาการและการดำเนินชีวิต
- มหาวิทยาลัยได้ดูแลส่งเสริมสนับสนุนแนวคิดและกิจกรรมที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อย่างดียิ่ง และสม่ำเสมอ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยดำเนินงานด้วยวิธีปฏิบัติงานที่เป็นระบบตรวจสอบได้ ได้ผลจริง เป็นที่ประจักษ์ จึงเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ทั้ง ระบบ ทุกคณะวิชาและทุกหน่วยงาน ในส่วนของการเรียนการสอนเพื่อให้ได้บัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณภาพ และคุณธรรม แต่ละหลักสูตรซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะของสาขาวิชาแล้ว จะต้องมีส่วนร่วมร่วมกันให้นักศึกษาได้เรียนรู้และมีประสบการณ์แนวทางเดียวกันเพื่อจะสร้างคุณสมบัติอันพึงประสงค์ สำคัญคือ

1. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้พื้นฐานทั่วไปอย่างกว้างขวาง มีความเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และสังคม รู้จักพัฒนาตนเองให้สามารถรับผิดชอบภาระหน้าที่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมี คุณภาพและคุณธรรม

2. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ได้ฝึกปฏิบัติงานวิเคราะห์ วิจัย จะได้นำ ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคต่างๆ ไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง ภาวะเศรษฐกิจและ สังคมอย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการศึกษา ต่อระดับสูงขึ้น ไป หรือใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีความคิดวิเคราะห์อย่าง เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ ถูกต้องในการศึกษาค้นคว้าวิจัย รู้จักวางแผน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีการขยายตัวของหลักสูตรและสาขาวิชา รวมทั้งจำนวนนักศึกษา ในปัจจุบัน โดยเฉพาะนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนถึง 16,000 คน (ข้อมูล ณ ฝ่ายทะเบียน ปีการศึกษา 2553) ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงจำเป็นที่จะต้องให้บริการนักศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะงาน บริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษาเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่องานกิจการนักศึกษาในหน่วยงาน ต่าง ๆ เพื่อทราบทัศนคติของนักศึกษาต่อการได้รับบริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อให้สอดคล้องกับความ

ต้องการของผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ตามเพศ คณะ ชั้นปี

### สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มี เพศ คณะ ชั้นปี โดยภาพรวม มีความคิดเห็นและมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการต่องานด้านกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 16,000 คน ในคณะวิชา บริหารธุรกิจ การบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และหลักสูตรนานาชาติ

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในคณะวิชา บริหารธุรกิจ การบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และหลักสูตรนานาชาติที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 370 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

#### ตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพนักศึกษา แยกเป็น

- 1.1 เพศ

- 1.1.1 ชาย

- 1.1.2 หญิง

## 1.2 คณะ

1.1.1 คณะบริหารธุรกิจ

1.1.2 คณะการบัญชี

1.1.3 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.4 คณะนิเทศศาสตร์

1.1.5 ศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์

1.1.6 ศิลปกรรมศาสตร์

1.1.7 นิติศาสตร์

1.1.8 วิศวกรรมศาสตร์

1.1.9 เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

1.1.10 หลักสูตรนานาชาติ

## 1.3 ชั้นปี

1.3.1 ชั้นปีที่ 1

1.3.2 ชั้นปีที่ 2

1.3.3 ชั้นปีที่ 3

1.3.4 ชั้นปีที่ 4

1. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษามี 4 ด้าน คือ 1). ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2). ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3). ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4). ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ คือ ฝ่ายทุนการศึกษา แผนกเลขานุการ แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกกิจกรรมกีฬา แผนกบริการกีฬา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจความพอใจหรือค่าเฉลี่ยจากการบอกความรู้สึกในการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ในฝ่ายกิจการนักศึกษาของนักศึกษาจากการสุ่มตอบแบบสำรวจ

2. กิจการนักศึกษา หมายถึง งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษาของคณะ เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีคุณค่า

3. การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักศึกษาตามที่นักศึกษาต้องการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจและสมัครใจ

4. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งการขอคำปรึกษาจากอาจารย์

5. การบริการด้านกิจการนักศึกษา หมายถึง การบริการที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษา ได้แก่ การบริการฝ่ายทุนการศึกษา แผนกเลขานุการ แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา แผนกแนะแนวและจัดหางาน(ศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ) แผนกกิจกรรมกีฬา แผนกบริการกีฬา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้รับทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษา อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา งานในแผนกต่าง ๆ ในการให้บริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการนำไปปรับปรุงงานด้านกิจการนักศึกษาในด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการ

3. เป็นข้อมูลหลักฐานในการประเมินคุณภาพตามแผนพัฒนากลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย



## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่องานด้านกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
2. คณะ
3. ชั้นปี



ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่องานบริการด้านกิจการนักศึกษา ได้แก่ ฝ่ายทุนการศึกษา แผนกเลขานุการ แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกกิจกรรมกีฬา แผนกบริการกีฬา มี 4 ด้าน คือ
  - 1). ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - 2). ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
  - 3). ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 4). ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ลักษณะงานกิจการนักศึกษา
3. การให้บริการงานกิจการนักศึกษา
  - 3.1 จุดมุ่งหมายของงานกิจการนักศึกษา
  - 3.2 ความหมายของการบริการ
  - 3.3 ความหมายคุณภาพของการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้และความสำเร็จของการศึกษาจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลเนื่องจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ผู้เรียนประสงค์

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

ทรงสมร ครูเลิศ (2543:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมว่ารู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ

ประภาส เกตุแก้ว (2546:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ จากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจและประทับใจ จากการได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการและมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ หรือประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใดๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นจะต้องสนองต่อความต้องการของผู้เรียน

ซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรม โดยสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ Maslow (Needs- Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับ การยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ (Maslow. 1970:69-80)

#### 1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ได้แก่

1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นตอนความสำคัญ โดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด

1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วก็มีสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่

1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนที่ และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น

1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้น อาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่ คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็จะมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

#### 2. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ระดับ ได้แก่

2.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

2.3 ความต้องการทางสังคม ต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระภาพเสรี และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการนึกอยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่นักการศึกษาและนักวิจัยทั่วไปนำมาอธิบายประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ สาระสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจ พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการของพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการ (need) ทำให้เกิดแรงขับ (drive) ที่จะสนองความต้องการนำไปสู่เป้าหมาย (goals)



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการพื้นฐานของแรงจูงใจ

## ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลล์ (Shell.1975 : 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มาสโลว์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547:172 – 173 ; อ้างอิงจาก Abraham H. Maslow ,1943) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ โดยเสนอแนวความคิดที่ว่าแรงจูงใจของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ลำดับขั้นตอนความต้องการนี้เรียกว่า (Hierarchy of Needs) ซึ่งสามารถจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้ 5 ขั้น ตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายและสรีรวิทยา ( Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์และนักจิตวิทยา เห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำเพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับการได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรู้และการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม ( Love and Belonging Needs) เพราะความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self – Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพและความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (Self –actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำ ได้

วอลเลอร์สไตน์ ( ประภาส เกตุแก้ว 2546 :11 ; อ้างอิงจาก Wallerstein, 1995 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายและอธิบายว่าความพึงพอใจเป็น

กระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนแต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจขึ้น

เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล ( 2545 : 13 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น นั่นเอง

เชลลี (วงเดือน ผ่องแผ้ว 2545 : 12 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีกดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้น ได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างจำเป็นที่การครบถ้วน

วอลแมน (วิภา นาคนิมิตรรุ่ง. 2544 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 283) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

## 2. ลักษณะงานกิจการนักศึกษา

ลักษณะงานกิจการนักศึกษาและสามารถมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ตามพายุผันผวนทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม อิทธิพลของศิลปวัฒนธรรมและส่วนประกอบย่อยอื่นๆทั้งภายนอกและภายในระบบสถาบัน ประวัติเก่าๆ ในการจัดการกิจการนักศึกษาทั้งของประเทศไทยเราและของต่างประเทศสามารถเป็นเครื่องยืนยันหรือพิสูจน์เรื่องเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบัน โครงสร้างแบบหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปของลักษณะงานกิจการนักศึกษา คือ กิจกรรมนักศึกษา เป็นกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่ดำเนินการโดยนักศึกษา โดยมีอาจารย์เป็นที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนในการให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินงานกิจการศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา โดยยกตัวอย่าง เช่น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2522 มีให้ไว้ดังนี้ “ขอสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษา จัดกิจกรรมนิสิตนักศึกษาในฐานะเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะ

ส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมพลานามัย ปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนาบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีความเจริญงอกงามทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ”

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ถือเป็นภาระหน้าที่ สำคัญยิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ ซึ่งระบุไว้ในพระราชบัญญัติ สถาบันอุดมศึกษา พุทธศักราช 2522 ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการสังคม และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ด้วยความมุ่งมั่นใส่ใจพยายามทุกวิถีทางในการปฏิบัติภาระสำคัญทั้ง 4 ประการนี้ ให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือ

- ได้บัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณภาพและคุณธรรม
- สถาบันและ สังคมได้ใช้ประโยชน์จากการทำวิจัย และจากงานวิจัยที่หลากหลาย
- ชุมชนได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย ทั้งเชิงวิชาการและการดำเนินชีวิต
- มหาวิทยาลัยได้ดูแลส่งเสริมสนับสนุนแนวคิดและกิจกรรมที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

อย่างดียิ่ง และสม่ำเสมอ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยดำเนินงานด้วยวิธีปฏิบัติงานที่เป็นระบบตรวจสอบได้ ได้ผลจริงเป็นที่ประจักษ์ จึงเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ทั้งระบบ ทุกคณะวิชาและทุกหน่วยงาน ในส่วนของการเรียนการสอนเพื่อให้ได้บัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณภาพและคุณธรรม แต่ละหลักสูตรซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะของสาขาวิชาแล้ว จะต้องมีส่วนร่วมร่วมกัน ให้นักศึกษาได้เรียนรู้และมีประสบการณ์แนวทางเดียวกันเพื่อจะสร้างคุณสมบัติ อันพึงประสงค์สำคัญคือ

4. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้พื้นฐานทั่วไปอย่างกว้างขวาง มีความเข้าใจตนเอง ผู้อื่น และ สังคม รู้จักพัฒนาตนเองให้สามารถรับผิดชอบภาระหน้าที่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดำรงตนอยู่ใน สังคมได้อย่างมีคุณภาพและคุณธรรม
5. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ได้ฝึกปฏิบัติงานวิเคราะห์วิจัย จะได้นำความรู้แนวคิด ทฤษฎีและเทคนิคต่างๆ ไปปรับใช้ได้ในชีวิตตาม ภาวะเศรษฐกิจและ สังคมอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการศึกษา ต่อระดับสูงขึ้นไป หรือใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเนื่องกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ
6. เพื่อพัฒนาให้นักศึกษามีความคิดวิเคราะห์อย่าง เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องในการศึกษาค้นคว้าวิจัย รู้จักวางแผน

### ปณิธานของสถาบัน

สถาบันจะผลิตบัณฑิตโดยมุ่งเน้นให้บัณฑิต : บัณฑิตต้องถึงพร้อมทั้งคุณธรรมและคุณวุฒิ และจะดำเนินการและจะเสริมความใฝ่รู้ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมและให้ทัศนคติที่ถูกต้องแก่นักศึกษาสามารถประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติโดยใช้ความรู้ในศาสตร์ที่เรียนมาอย่างเต็มที่ การผลิต

บัณฑิตต้องสามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยที่เป็นส่วนรวม  
บัณฑิตทุกคนควรมีความรู้ความสามารถเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐาน

ความที่นับว่าสำคัญยิ่ง คือ ความรู้เพื่อความเจริญของบุคคลและสังคม อันได้แก่ ความรู้รอบตัวและ  
เชี่ยวชาญ ส่วนคุณธรรมที่ผู้เรียนรู้พึงมีและสถาบันนับถือว่าเป็นหน้าที่จะต้องปลูกฝัง คือ ความรู้จักตนเอง ใฝ่  
รู้อยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รอบคอบ ไตร่ตรองหาเหตุผล รับผิดชอบ เห็นการณ์ไกล มีศีลธรรม และ  
เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

### **ปณิธานสำนักกิจการนักศึกษา (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)**

“ มุ่งมั่นเสริมสร้างคุณภาพชีวิตนักศึกษาด้วยกิจกรรม เพื่อนำไปสู่บัณฑิตที่พึงประสงค์ ”

### **วิสัยทัศน์สำนักกิจการนักศึกษา**

“สำนักกิจการนักศึกษาจะพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา โดยเน้นการบริการที่เป็นเลิศ และใช้กิจกรรมเป็น  
กระบวนการที่จะพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้ครบทุกด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษารวม  
ไปถึงการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันในการดำเนินชีวิตของนักศึกษาอย่างมีความสุขเพื่อนำไปสู่บัณฑิตที่พึงประสงค์”

### **พันธกิจสำนักกิจการนักศึกษา**

1. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์
2. พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. สร้างความเข้มแข็งของงานสหกิจศึกษา การฝึกงาน และการมีงานทำของบัณฑิต
4. เสริมสร้างบุคลิกภาพและความคิดในการดำเนินชีวิตแบบไทยและสร้างจิตสำนึกรักท้องถิ่นให้นักศึกษา
5. จัดบริการต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตนักศึกษาให้เรียนอย่างมีความสุข และสนุกกับการทำกิจกรรม สรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีจุดมุ่งหมายที่เป็นหลัก คือ การมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้ถึงพร้อมทั้งคุณธรรมและคุณวุฒิ

### **หน่วยงานต่างๆ ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีดังนี้**

1. เลขานุการ
2. ฝ่ายทุนการศึกษา
3. แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
4. แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา
5. แผนกแนะแนวและจัดหางาน
6. แผนกกิจกรรมกีฬา
7. แผนกบริการกีฬา

8. ศูนย์อาสาสมัครเพื่อสังคม
9. ศูนย์สันติวิธี

### 3. การให้บริการงานกิจการนักศึกษา

#### 3.1 จุดมุ่งหมายของงานกิจการนักศึกษา

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในสถาบันการศึกษาปัจจุบันมีบุคคลแต่เพียงส่วนน้อยที่มีโอกาสเข้ามาได้ใช้ชีวิตในสถาบันอุดมศึกษา งานกิจการนักศึกษาเป็นงานของสถาบันการศึกษาที่จะยึดมั่นตามปณิธานเพื่อจุดมุ่งหมายโดยตรงต่อตัวนักศึกษา จุดมุ่งหมายของงานกิจการศึกษามองในวงกว้างๆ จะนำไปสู่ลักษณะดังต่อไปนี้

**พัฒนาการอย่างสมบูรณ์ของนักศึกษาในด้านวุฒิภาวะ (Total Intellectual Development) โดยจัดให้มี**

- การเสริมประสบการณ์ในวิชาการและอาชีพ
- พัฒนาให้มีความเป็นปัญญาชน คือ คิดเป็น เรียนเป็น เขียนเป็น รู้เหตุรู้ผล และสามารถ

แก้ปัญหาได้

**พัฒนาการอย่างสมบูรณ์ด้านบุคลิกภาพ คุณธรรม และสังคมสัมพันธ์ (Personal, Moral and Social Maturity Development) โดยจัดให้มีพัฒนาการเพื่อ**

- การเติบโตขึ้นอย่างเต็มที่ตามเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล
- การมีความเป็นมนุษย์ (มนุษย์ดีกว่าคน) มีคุณธรรม
- การมีมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้าสังคมได้และสามารถอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างไม่เกิด

ปัญหาและอย่างมีความสุข

- การมีความคิดริเริ่ม

**พัฒนาการด้านจิตสำนึกและการทำประโยชน์ต่อสังคม (Development of Social Conscience and Contribution to Society) โดยพยายามทำให้นักศึกษา**

- เกิดความเคารพในความเป็นคน ของสมาชิกทุกคนของสังคม ต้องอยู่ด้วยความเข้าใจ
- ซาบซึ้งในความสำคัญของสังคมต่อปัจเจกบุคคล
- เป็นคุณค่าของการทำประโยชน์ต่อสังคม

สรุปแล้วงานของกิจการศึกษาก็เพื่อพัฒนาการสมบูรณ์ของนักศึกษาทั้งในด้านวุฒิปัญญา พลานามัย จิตใจด้านคุณธรรมและด้านสังคม

#### 3.2. ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2525) กลยุทธ์สำคัญของการบริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดอำนาจต่อรองในการแข่งขันทางธุรกิจปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ หากธุรกิจใดสามารถสร้างความแตกต่างของกิจการบริการ โดย



เข้าถึงความต้องการของลูกค้าและเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังในแต่ละฉากเหตุการณ์ของวงจรแห่งการให้บริการที่ลูกค้าเห็นว่าสำคัญ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการนั้นอีกในอนาคตต่อ ๆ ไป ธุรกิจก็ย่อมประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า เพราะมีลูกค้าประจำหมุนเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การที่ธุรกิจจะดำเนินการบริการได้อย่างราบรื่นและให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ องค์การบริการจำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ ( มสธ. 2539 : 55 )

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2541: 344) กล่าวว่า การบริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

दनัย เทียนพุด ( 2543 : 11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ด้วยความเต็มใจ 2) ให้ด้วยความโกรธ 3) ให้ด้วยเหตุผลซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือการให้ด้วยเหตุด้วยผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ ไหวพริบและ ปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

คอตเลอร์ ฟิลลิป (Kotler Philip, 2546 : 575) กล่าวว่า การบริการ (service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปปลักษณ์หรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 19) ที่กล่าวว่า หัวใจของการบริการที่เป็นเลิศ มิใช่สักแต่เพียงบริการให้เสร็จ ๆ ทันเวลาเท่านั้น แต่หัวใจของการบริการอยู่คง “คุณค่า” ที่คุณส่งมอบต่อผู้อื่นผู้รับบริการจะรู้สึกว่าคุณมีหัวใจของการบริการที่ดีเมื่อ เขารู้สึกว่าคำตอบสนองเขาอย่างถูกต้องเข้าใจในมุมมองของเขา ปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นคนพิเศษ

### 3.3 ความหมายคุณภาพของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ( 2538 :145-146) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) นักการตลาดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

3.3.1 การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

3.3.2 การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3.3.3 ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

3.3.4 ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

3.3.5 ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

3.3.6 ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

3.3.7 การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

3.3.8 ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง

3.3.9 การสร้างบริการที่เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

3.3.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คณีย์ เทียนพุด (2544 : 26) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสินค้าผลิตภัณฑ์หรือ บริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลยอีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543: 234) คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการ ได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียถนอม (2551). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม งานบริการด้านกิจการนักศึกษา ได้แก่ทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดการแข่งขันกีฬา การบริการด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ การใช้ห้องเรียน ห้องน้ำ สนามกีฬา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในงานบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2550). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงานกอง

กิจการนักศึกษา จำแนกตามหน่วยงานดังนี้ งานหอพัก มีความพึงพอใจในระดับมาก งานกิจกรรมนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก งานวินัยและพัฒนานักศึกษา ความพึงพอใจในระดับมาก งานบริการและสวัสดิการ ความพึงพอใจในระดับมาก งานแนะแนวและจัดหางาน ความพึงพอใจในระดับปานกลาง งานกีฬา ความพึงพอใจในระดับปานกลาง งานธุรการ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (2551). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทุกหน่วยงานกองกิจการนักศึกษาในระดับปานกลางในทุกหน่วยงาน

สำนักกิจการนักศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเชียงราย (2551). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา มีความพึงพอใจในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับ 5.49 จากคะแนนเต็ม 10

ปนัดดา ศรีชนสาร (2551). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินสภาพและความต้องการรับบริการด้านกิจการนิสิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 6 ด้าน คือ ด้านสวัสดิการนิสิต ด้านบริการสุขภาพ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านวินัยและพัฒนานักศึกษา ด้านกิจกรรมนิสิตและด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพ อยู่ในระดับมากขึ้นไป พบว่า นิสิตมีความต้องการรับบริการด้านกิจการนิสิต ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ต่ำกว่าเกณฑ์การประเมินในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านกิจการนิสิตในแต่ละด้านเพิ่มมากขึ้น

โสภณ อรุณรัตน์ (2542). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานกิจกรรมนิสิตของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า

1. สภาพการดำเนินงานกิจกรรมนิสิต มีความพึงพอใจการดำเนินงานกิจกรรมนิสิตระดับคณะฯ โดยรวมและในส่วนของวิชาเอกอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่านิสิตรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานในทุกส่วน คือ สโมสรนิสิต ศึกษาศาสตร์ ชมรม กีฬา คณะกรรมการชั้นปี คณะกรรมการวิชาเอก ในระดับน้อยทั้งหมด

2. ปัญหาในการดำเนินงานกิจกรรมนิสิตที่พบบ่อย คือ นิสิตมีความไม่เข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร บทบาทหน้าที่ ทั้งส่วนที่เป็นคณะกรรมการและไม่เป็นคณะกรรมการ ขาดงบประมาณ ขาดความร่วมมือจากเพื่อนนิสิตขาดการสนับสนุนจากหลายฝ่าย วันเวลาว่างของนิสิตไม่ตรงกัน กลุ่มทำงานมีจำนวนน้อย ที่ทำงานสกปรก บางชมรมไม่มีสถานที่ การดำเนินงานอยู่ในระบบราชการมากเกินไป และนิสิตขาดประสบการณ์ในการทำงาน

3. ความต้องการในการดำเนินงานกิจกรรม นิสิตอยากให้มีผู้นำที่มีความเสียสละ คณะกรรมการ สโมสรนิสิต ศึกษาศาสตร์ และชมรม ควรมาจากหลายวิชาเอก การจัดกิจกรรมควรมีการวางแผน ให้มีการจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบหลากหลาย ให้มีปฏิทินการปฏิบัติงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวาง จัดทำรายงานการดำเนินการอย่างเปิดเผยประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน มีอาจารย์ที่ปรึกษาที่เอาใจใส่ และสามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำ อยากให้มีชมรมมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตได้เลือกเป็นสมาชิก

ตามความถนัดและความสนใจมากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้ยังอยากให้ชมรม มีสถานที่ ที่สะอาด น่าอยู่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกบ้างตามสมควร

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2539). ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารลักษณะของงานบริการ คือ งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ก็คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการในฝ่ายกิจการนักศึกษาในสถาบันการศึกษา ซึ่งมีหน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงานที่ให้บริการ ลักษณะงานการให้บริการจะแตกต่างกันออกไป ดังนั้น นักศึกษาจึงให้ความพึงพอใจในการให้บริการในหน่วยงานกิจการนักศึกษาที่แตกต่างกันในระดับปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่องาน การให้บริการด้านกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ประจำปีการศึกษา 2553 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1- 4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 16,000 คน ประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะการบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะศิลป ศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1- 4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ใน คณะวิชา บริหารธุรกิจ การบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ศิลปกรรม ศาสตร์ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และหลักสูตรนานาชาติ ที่กำลัง ศึกษาอยู่ใน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 370 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95 % โดยใช้วิธีการตารางเลขสุ่ม มีขั้นตอน ดังนี้

1. จำแนกรายชื่อนักศึกษาตามคณะวิชาที่สังกัด 10 คณะ
2. จำแนกรายชื่อนักศึกษาตามชั้นปี (ชั้นปีที่ 1 - 4)
3. สุ่มนักศึกษาแต่ละคณะวิชา แต่ละชั้นปี โดยใช้สุ่มตัวเลขแบบไม่เฉพาะเจาะจง ได้จำนวน นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 370 คน

## ตาราง 1 (การสุ่มตัวอย่าง)

ขั้นที่ 1 จำแนกรายชื่อนักศึกษาตามคณะต่าง ๆ ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1/2553 วิธีการสุ่มแบบไม่เฉพาะเจาะจงโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 16,000 คน สุ่มเลือกมาจำนวน 370 คน ดังนี้

ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะบริหารธุรกิจ	77
2. คณะการบัญชี	67
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	58
4. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	51
5. คณะนิเทศศาสตร์	27
6. คณะศิลปกรรมศาสตร์	27
7. คณะนิติศาสตร์	23
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์	14
9. คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์	13
10. วิทยาลัยนานาชาติ	10
<b>รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น</b>	<b>370 คน</b>

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่องานให้บริการด้านกิจการนักศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

### 3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา คำคว่าเอกสารจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมเนื้อหาสาระที่ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย ประมวลเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย
3. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกิจการนักศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง ตลอดจนความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา
8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบทดสอบที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) โดยได้หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92
10. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์แล้ว นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและหนังสือจากฝ่ายกิจการนักศึกษา เพื่อขอความร่วมมือไปยังคณะต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในแผนกต่าง ๆ
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนักศึกษาด้วยตัวเอง ได้ประสานงานไปยังคณะต่างๆ โดยได้รวบรวมเก็บข้อมูลแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 370 ฉบับ จากทุกคณะ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 370 ฉบับ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา มาตรวจให้คะแนนแต่ละหน่วยงานการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

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

3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายการวิจัยข้อ 1 โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในแผนกต่างๆ โดยใช้เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ช่วงคะแนน ระดับความพึงพอใจการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ 4 ด้าน

4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบจุดมุ่งหมายการวิจัยข้อ 2 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้เชฟเฟ (Scheffe')

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด



N แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน การแจกแจงแบบเอฟ

$MS_B$  แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

เมื่อ  $CV_d = \sqrt{(k-1) (F^*) (MS_w) (1/n_i + 1/n_j)}$

F\* แทน ค่าเอฟที่เปิดจากตาราง

$MS_w$  แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

$n_i + n_j$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ i และ j ตามลำดับ

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2527 : 264)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ รวม 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลของการวิจัย โดยภาพรวม ของหน่วยงานต่างๆ ในแต่ละคณะ ระดับชั้นปี

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่นักศึกษามีต่อการให้บริการของงานกิจการนักศึกษา

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลค่าจำนวนและหาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ตอนนี้เป็นวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ คณะ ชั้นปี ผู้วิจัย ทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 1.1

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำแนกตามเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	155	41.9
1.2 หญิง	215	58.1
รวม	370	100

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.1 นักศึกษาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.9

ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำแนกตามคณะ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น (ร้อยละ)
<b>2. คณะ</b>		
2.1 บริหารธุรกิจ	77	20.8
2.2 เทคโนโลยี	58	15.7
สารสนเทศ		
2.3 การบัญชี	67	18.1
2.4 นิเทศศาสตร์	30	8.1
2.5 ศิลปศาสตร์และ	51	13.8
วิทยาศาสตร์		
2.6 ศิลปกรรมศาสตร์	27	7.3
2.7 นิติศาสตร์	23	6.2
2.8 วิศวกรรมศาสตร์	14	3.8
2.9 เศรษฐศาสตร์และรัฐ	13	3.5
ประศาสนศาสตร์		
2.10 หลักสูตรนานาชาติ	10	2.7
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็น ร้อยละ 20.8 การบัญชี ร้อยละ 18.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 15.7 ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 13.8 นิเทศศาสตร์ ร้อยละ 8.1 ศิลปกรรมศาสตร์ ร้อยละ 7.3 นิติศาสตร์ ร้อยละ 6.2 วิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 3.8 เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 3.5 และหลักสูตรนานาชาติ ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำแนกตามชั้นปี

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็น (ร้อยละ)
<b>ระดับชั้นปี</b>		
ชั้นปีที่ 1	46	12.4
ชั้นปีที่ 2	147	39.7
ชั้นปีที่ 3	96	25.9
ชั้นปีที่ 4	81	21.9
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100</b>

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 39.7 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 25.9 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 21.9 และ ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษาแบ่งตามหน่วยงาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานด้านกิจการศึกษามาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งตามหน่วยงานต่างๆ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2.1 – 2.7

## ตาราง 2.1 ฝ่ายทุนการศึกษา

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.47	0.81	ปานกลาง
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.17	1.01	ปานกลาง
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.22	0.93	ปานกลาง
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.45	0.88	ปานกลาง
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.29	1.07	ปานกลาง
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.51	0.82	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.47	0.91	ปานกลาง
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.32	1.01	ปานกลาง
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.60	0.85	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.56	0.91	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.65	0.86	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.62	0.94	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.1 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน ฝ่ายทุนการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ข้อ 2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $X = 3.51$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อ 3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับดีมาก ( $X = 3.60$ ) ด้านผลของการให้บริการ ข้อ 4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $X = 3.56$ ) ข้อ 4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจในระดับดีมาก ( $X = 3.65$ ) ข้อ 4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $X = 3.62$  ตามลำดับ)

## ตาราง 2.2 แผนกวิสัยและสวัสดิการนักศึกษา

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.58	0.96	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.41	0.97	ปานกลาง
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.60	0.85	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.54	0.82	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.51	0.88	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.56	0.89	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.49	0.67	ปานกลาง
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.52	0.87	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.54	0.77	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.67	0.97	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.58	0.85	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.58	0.78	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.2 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อ 1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $X = 3.41$ ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก\_ ข้อ 3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $X = 3.49$ )



### ตาราง 2.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ)

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.68	0.72	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.71	0.72	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.89	0.84	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.79	0.85	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.84	0.89	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.85	0.95	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.73	0.84	มาก
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.77	0.81	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.85	0.91	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.77	0.84	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์	370	3.74	0.83	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.74	0.88	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.3 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ) โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

## ตาราง 2.4 แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.74	0.88	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.75	0.82	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.74	0.76	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.66	0.81	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.67	0.70	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.63	0.59	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.70	0.68	มาก
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.63	0.72	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.62	0.76	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.62	0.82	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.72	0.71	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.69	0.81	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.4 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคนจะขึ้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

## ตาราง 2.5 แผนกกิจกรรมกีฬา

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.71	0.83	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.79	0.72	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.79	0.66	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.70	0.74	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.73	0.71	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.68	0.81	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.81	0.79	มาก
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.79	0.82	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.63	0.72	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.68	0.81	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.85	0.78	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.75	0.78	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.5 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกกิจกรรมกีฬา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

## ตาราง 2.6 แผนกบริการกีฬา

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.79	0.72	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.79	0.66	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.70	0.74	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.73	0.71	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.68	0.81	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.81	0.79	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.79	0.87	มาก
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.63	0.72	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.53	0.82	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.68	0.81	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.85	0.78	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.75	0.78	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.6 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกบริการกีฬา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

## ตาราง 2.7 แผนกเลขานุการ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายด้าน (N = 370)

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	370	3.78	0.72	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	370	3.60	0.84	มาก
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ	370	3.51	0.80	มาก
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ	370	3.63	0.75	มาก
2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	370	3.87	0.85	มาก
2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	370	3.79	0.71	มาก
<b>3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	370	3.61	0.78	มาก
3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ	370	3.59	0.71	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	370	3.70	0.77	มาก
<b>4. ด้านผลของการให้บริการ</b>				
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	370	3.85	0.76	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	370	3.74	0.72	มาก
4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม	370	3.68	0.72	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2.7 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน แผนกเลขานุการ โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกคณะ ชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

ตาราง 2.8 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 77)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะบริหารธุรกิจ			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	77	3.39	0.73	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	77	3.29	0.57	ปานกลาง
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	77	3.42	0.83	ปานกลาง
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	77	3.43	0.51	ปานกลาง
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	77	3.35	0.48	ปานกลาง
6. แผนกบริการกีฬา	77	3.42	0.40	ปานกลาง
7. แผนกเลขานุการ	77	3.29	0.83	ปานกลาง
รวม	77	3.37	0.76	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.8 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการ  
นักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะบริหารธุรกิจทุกชั้นปี  
โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการในทุกหน่วยงาน ในระดับปานกลาง ( $X = 3.37$ )

ตาราง 2.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 50)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะเทคโนโลยีฯ			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	50	3.28	0.65	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	50	3.96	0.50	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	50	3.98	0.48	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	50	3.87	0.38	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	50	3.93	0.47	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	50	3.89	0.60	มาก
7. แผนกเลขานุการ	50	3.29	0.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>50</b>	<b>3.74</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.9 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.74$ )

ตาราง 2.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ฯ ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 51)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะ ศิลปศาสตร์ฯ			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	51	3.43	0.85	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	51	3.47	0.79	ปานกลาง
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	51	3.82	0.57	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	51	3.81	0.61	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	51	3.85	0.46	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	51	3.82	0.51	มาก
7. แผนกเลขานุการ	51	3.49	0.91	ปานกลาง
<b>รวม</b>	51	3.67	0.73	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.10 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.67$ )



ตาราง 2.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะกรรมการบัญชี ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 67)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะกรรมการบัญชี			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>งานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	67	3.44	0.60	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	67	3.58	0.81	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	67	3.98	0.70	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	67	3.94	0.54	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	67	3.87	0.62	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	67	3.90	0.68	มาก
7. แผนกเลขานุการ	67	3.29	0.67	ปานกลาง
<b>รวม</b>	67	3.71	0.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.11 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.71$ )

ตาราง 2.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 29)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะ นิเทศศาสตร์			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	29	3.56	0.63	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	29	3.63	0.68	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	29	3.70	0.68	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	29	3.70	0.14	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	29	3.66	0.77	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	29	3.69	0.81	มาก
7. แผนกเลขานุการ	29	3.53	0.71	มาก
<b>รวม</b>	29	3.63	0.72	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.12 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่าย  
กิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ ทุกชั้นปี  
โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.63$ )

ตาราง 2.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 20)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะ ศิลปกรรมศาสตร์			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	20	3.47	0.94	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	20	3.52	0.57	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	20	3.69	0.53	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	20	3.38	0.72	ปานกลาง
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	20	3.68	0.61	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	20	3.70	0.60	มาก
7. แผนกเลขานุการ	20	3.50	0.89	มาก
<b>รวม</b>	20	3.56	0.48	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.13 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการ  
นักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ทุกชั้นปี  
โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.56$ )

ตาราง 2.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 23)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะ นิติศาสตร์			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	23	3.41	0.78	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	23	3.38	0.90	ปานกลาง
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	23	3.63	0.74	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	23	3.82	0.39	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	23	3.80	0.60	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	23	3.81	0.51	มาก
7. แผนกเลขานุการ	23	3.47	0.96	ปานกลาง
<b>รวม</b>	23	3.61	0.71	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.14 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการ  
นักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะนิติศาสตร์ ทุกชั้นปี โดยรวม  
มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.61$ )

ตาราง 2.15 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 12)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะวิศวกรรมศาสตร์			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	12	3.79	0.62	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	12	3.61	0.48	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	12	3.81	0.61	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	12	3.75	0.59	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	12	3.75	0.44	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	12	3.70	0.47	มาก
7. แผนกเลขานุการ	12	3.68	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>3.72</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.15 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.72$ )

ตาราง 2.16 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 13)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	คณะ เศรษฐศาสตร์			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	13	3.61	0.62	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	13	3.73	0.46	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	13	3.94	0.73	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนาการศึกษา	13	3.55	0.36	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	13	3.74	0.47	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	13	3.64	0.41	มาก
7. แผนกเลขานุการ	13	3.74	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>3.70</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.16 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะเศรษฐศาสตร์ ทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.70$ )

ตาราง 2.17 ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 10)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	วิทยาลัยนานาชาติ			
	N	X	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
<b>หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา</b>				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	10	3.58	0.72	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	10	3.75	0.68	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	10	3.84	0.70	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนาการศึกษา	10	3.83	0.55	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	10	3.78	0.58	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	10	3.82	0.60	มาก
7. แผนกเลขานุการ	10	3.83	0.82	มาก
<b>รวม</b>	10	3.77	0.65	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.17 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ ทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.77$ )

ตาราง 2.18 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 46)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	ชั้นปีที่ 1			
	N	X	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา				
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	46	3.80	0.76	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษ	46	3.46	0.93	ปานกลาง
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	46	3.74	0.77	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	46	3.73	0.52	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	46	3.71	0.50	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	46	3.83	0.62	มาก
7. แผนกเลขานุการ	46	3.71	0.50	มาก
รวม	46	3.71	0.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.18 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการ  
นักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะวิชา ระดับชั้นปีที่ 1 โดยรวม  
มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.71$ ) โดยเฉพาะ  
แผนกบริการกีฬา และฝ่ายทุนการศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก  
( $X = 3.83$ ) และ ( $X = 3.80$ ) ตามลำดับ



ตาราง 2.19 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 147)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	ชั้นปีที่ 2				
	หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา	N	X	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา					
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	147	3.41	0.59	ปานกลาง	
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษ	147	3.61	0.61	มาก	
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	147	3.92	0.60	มาก	
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	147	3.84	0.55	มาก	
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	147	3.90	0.61	มาก	
6. แผนกบริการกีฬา	147	3.81	0.59	มาก	
7. แผนกเลขานุการ	147	3.29	0.65	ปานกลาง	
รวม	147	3.68	0.59	มาก	

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.19 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะวิชา ระดับชั้นปีที่ 2 โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.68$ )

ตาราง 2.20 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 96)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	ชั้นปีที่ 3			
	หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา	N	X	S.D.
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	96	3.39	0.83	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	96	3.30	0.85	ปานกลาง
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	96	3.45	0.77	ปานกลาง
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	96	3.41	0.65	ปานกลาง
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	96	3.36	0.82	ปานกลาง
6. แผนกบริการกีฬา	96	3.47	0.47	ปานกลาง
7. แผนกเลขานุการ	96	3.40	0.81	ปานกลาง
รวม	96	3.39	0.82	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.20 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะวิชา ระดับชั้นปีที่ 3 โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับปานกลาง ( $X = 3.39$ )

ตาราง 2.21 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา  
ในหน่วยงานต่าง ๆ โดยรวม (N = 81)

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	ชั้นปีที่ 4			
	หน่วยงานฝ่ายกิจการนักศึกษา	N	X	S.D.
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	81	3.34	0.73	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	81	3.82	0.60	มาก
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	81	3.97	0.62	มาก
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา	81	3.81	0.56	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	81	3.86	0.52	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	81	3.85	0.62	มาก
7. แผนกเลขานุการ	81	3.36	0.81	ปานกลาง
รวม	81	3.71	0.72	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2.21 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะวิชา ระดับชั้นปีที่ 4 โดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ในระดับมาก ( $X = 3.71$ )

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ดังปรากฏผลในตารางที่ 3.1 – 3.4

ตาราง 3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน โดยภาพรวม

เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงานต่างๆ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	370	3.29	0.77	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	370	3.53	0.84	มาก
3. แผนกแนะแนวฯ (ศูนย์นำความรู้ฯ)	370	3.77	0.65	มาก
4. แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	370	3.73	0.69	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	370	3.75	0.63	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	370	3.76	0.62	มาก
7. แผนกเลขานุการ	370	3.72	0.74	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุกคณะชั้นปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก ยกเว้น ฝ่ายทุนการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวม

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	370	3.44	0.82	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	370	3.54	0.77	มาก
3. แผนกแนะแนวฯ (ศูนย์นำความรู้ฯ)	370	3.83	0.83	มาก
4. แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	370	3.67	0.57	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	370	3.72	0.60	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	370	3.73	0.71	มาก
7. แผนกเลขานุการ	370	3.80	0.73	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยุคทองขณะนี้ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้น ฝ่ายทุนการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $X = 3.44$ )

ตาราง 3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม

เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	370	3.47	0.83	ปานกลาง
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	370	3.52	0.69	มาก
3. แผนกแนะแนวฯ (ศูนย์นำความรู้ฯ)	370	3.79	0.79	มาก
4. แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	370	3.63	0.70	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	370	3.73	0.74	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	370	3.70	0.73	มาก
7. แผนกเลขานุการ	370	3.77	0.70	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกคณะชั้นปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้น ฝ่ายทุนการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $X = 3.47$ )

ตาราง 3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่าง ๆ ด้านผลของการให้บริการ โดยภาพรวม

เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน	ด้านผลของการให้บริการ			
	N	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	370	3.59	0.84	มาก
2. แผนกวินัยและสวัสดิการการศึกษา	370	3.60	0.76	มาก
3. แผนกแนะแนวฯ (ศูนย์นำความรู้ฯ)	370	3.75	0.80	มาก
4. แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	370	3.71	0.65	มาก
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	370	3.69	0.69	มาก
6. แผนกบริการกีฬา	370	3.80	0.65	มาก
7. แผนกเลขานุการ	370	3.80	0.66	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ด้านผลของการให้บริการ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยุคทองขณะนี้ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก

ตาราง 3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีต่อการให้บริการงาน  
กิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ	ชาย				หญิง				t	sig
	N	X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	N	X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ		
1. ฝ่ายทุนการศึกษา	155	3.56	0.87	มาก	215	3.36	0.58	ปาน กลาง	2.58	0.10
2. แผนกวินัยและสวัสดิการศึกษา	155	3.61	0.80	มาก	215	3.51	0.56	มาก	1.35	0.17
3. แผนกแนะแนวและจัดหางาน	155	3.69	0.81	มาก	215	3.87	0.59	มาก	2.37	0.01
4. แผนกกิจกรรมและพัฒนาฯ	155	3.70	0.53	มาก	215	3.71	0.57	มาก	0.12	0.89
5. แผนกกิจกรรมกีฬา	155	3.75	0.62	มาก	215	3.71	0.55	มาก	0.66	0.50
6. แผนกบริการกีฬา	155	3.87	0.60	มาก	215	3.64	0.57	มาก	3.35	0.00
7. แผนกเลขานุการ	155	3.58	0.85	มาก	215	3.29	0.62	ปาน กลาง	3.34	0.00

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3.5 แสดงถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ  
ให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกบริการกีฬา และแผนกเลขานุการ  
นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 3.6 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ของคณะต่างๆ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
TOT1 (ทุนการศึกษา)	Between Groups	6.645	9	.738	1.608	.111
	Within Groups	158.884	346	.459		
	Total		355			
TOT2 (วินัยและสวัสดิการ)	Between Groups	15.676	9	1.742	4.204	.000
	Within Groups	131.337	317	.414		
	Total	147.014	326			
TOT3 (แนะแนวและจัดหางาน)	Between Groups	15.414	9	1.713	4.012	.000
	Within Groups	140.853	330	.427		
	Total	156.267	339			
TOT4 (กิจกรรมและพัฒนาฯ)	Between Groups	10.708	9	1.190	4.656	.000
	Within Groups	77.935	305	.256		
	Total	88.642	314			
TOT5 (กิจกรรมกีฬา)	Between Groups	14.747	9	1.639	5.659	.000
	Within Groups	94.099	325	.290		
	Total	108.846	334			
TOT6 (บริการกีฬา)	Between Groups	12.583	9	1.398	4.408	.000
	Within Groups	96.737	305	.317		
	Total	109.321	314			
TOT7 (เลขานุการ)	Between Groups	9.348	9	1.039	1.551	.129
	Within Groups	231.006	345	.670		
	Total	240.354	354			

### ฝ่ายทุนการศึกษา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานฝ่ายทุนการศึกษา จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 1.608$  Sig. = .111 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. > ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อหน่วยงานฝ่ายทุนการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 4.206$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะ พบว่า คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคณะบริหารธุรกิจ กับ คณะการบัญชี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกแนะแนวและจัดหางาน

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกแนะแนวและจัดหางาน จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 4.012$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกแนะแนวและจัดหางาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบรายคณะ พบว่า คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคณะบริหารธุรกิจ กับ คณะการบัญชี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละคณะ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 4.656$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะพบว่า คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะการบัญชี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคณะการบัญชี กับ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกกิจกรรมกีฬา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกกิจกรรมกีฬา จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 5.659$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกกิจกรรมกีฬาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะ พบว่า คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคณะบริหารธุรกิจ กับ คณะนิติศาสตร์แตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกบริการกีฬา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกบริการกีฬา จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 4.408$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่างๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกบริการกีฬาแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะพบว่า คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คณะบริหารธุรกิจ กับ คณะการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคณะบริหารธุรกิจ กับ คณะนิติศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกเลขานุการ

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกเลขานุการ จากตาราง 3.6 พบว่า  $F = 1.551$  Sig. = .129 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. > ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะต่าง ๆ ทุกคณะ ที่มีต่อแผนกเลขานุการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายคณะ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 3.7 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ของระดับชั้นปีต่างๆ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
TOT1 (ทุนการศึกษา)	Between Groups	4.923	3	1.641	3.574	.014
	Within Groups	168.063	366	.459		
	Total	172.986	369			
TOT2 (วินัยและสวัสดิการ)	Between Groups	1.431	3	3.477	8.824	.000
	Within Groups	144.223	366	.394		
	Total	154.654	369			
TOT3 (แนะนำและจัดหางาน)	Between Groups	11.335	3	3.778	8.912	.000
	Within Groups	155.173	366	.424		
	Total	166.508	369			
TOT4 (กิจกรรมและพัฒนาฯ)	Between Groups	8.870	3	2.957	11.318	.000
	Within Groups	95.612	366	.261		
	Total	104.482	369			
TOT5 (กิจกรรมกีฬา)	Between Groups	12.437	3	4.146	14.517	.000
	Within Groups	104.519	366	.286		
	Total	116.955	369			
TOT6 (บริการกีฬา)	Between Groups	9.421	3	3.140	9.083	.000
	Within Groups	126.545	366	.346		
	Total	135.966	369			
TOT7 (เลขานุการ)	Between Groups	11.808	3	3.936	6.198	.000
	Within Groups	232.432	366	.635		
	Total	244.240	369			



### แผนกกิจกรรมกีฬา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกกิจกรรมกีฬา จากตาราง 3.7 พบว่า  $F = 14.517$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีต่างๆ ทุกชั้นปี ที่มีต่อแผนกกิจกรรมกีฬาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่1 กับ ชั้นปีที่3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชั้นปีที่2 กับ ชั้นปีที่3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชั้นปีที่3 กับ ชั้นปีที่4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกบริการกีฬา

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกบริการกีฬา จากตาราง 3.7 พบว่า  $F = 9.083$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีต่างๆ ทุกชั้นปี ที่มีต่อแผนกบริการกีฬาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่1 กับ ชั้นปีที่3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชั้นปีที่3 กับ ชั้นปีที่4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### แผนกเลขานุการ

ผลการทดสอบความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงานแผนกเลขานุการ จากตาราง 3.7 พบว่า  $F = 6.198$  Sig. = .000 เมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ( $\alpha$ ) = .05 พบว่า Sig. < ( $\alpha$ ) จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีต่างๆ ทุกชั้นปี ที่มีต่อแผนกเลขานุการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อทดสอบรายชั้นปี พบว่า ชั้นปีที่1 กับ ชั้นปีที่2 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชั้นปีที่1 กับ ชั้นปีที่3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และชั้นปีที่1 กับ ชั้นปีที่4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นในแต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อ งานด้านกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายทุนการศึกษา แผนกเลขานุการ แผนกกิจกรรมพัฒนา นักศึกษา แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกกิจกรรมกีฬา แผนกบริการ กีฬา

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ต่อการให้บริการงานกิจการ นักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ต่อการให้บริการงาน กิจการนักศึกษา ตามเพศ คณะ ชั้นปี

#### สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีเพศ คณะ ชั้นปี โดยภาพรวม มีความคิดเห็นและมีระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการต่องานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านผลการให้บริการ แตกต่างกัน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ การบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศ นิเทศศาสตร์ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์ และหลักสูตรนานาชาติ จำนวน 370 คน โดยการกำหนดการใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95 %

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้



ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับนักศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการในหน่วยงานต่างๆ ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน ได้แก่

- 1). ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- 2). ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
- 3). ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ
- 4). ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ผู้สอนนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 - 4 ทุกคณะ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง 1 ตุลาคม 2553 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 370 ฉบับ ได้กลับคืนมา จำนวน 370 ฉบับ และฉบับที่สมบูรณ์ 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไป และนำมาวิเคราะห์ผล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทุกฉบับ เพื่อคัดเลือกเอาแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 370 ฉบับ
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ
  - 1). ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - 2). ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
  - 3). ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 4). ด้านผลที่ได้รับจากการให้บริการ
4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความแตกต่างในการให้บริการในหน่วยงานต่างๆ โดยหาค่าเฉลี่ย (X) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาแต่ละคณะ ชั้นปี

โดยใช้วิธีความแปรปรวนแบบ (t-test) และแบบ (One way Anova) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมากทุกคณะใน 4 ด้าน ดังนี้
  1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
    - 1.1.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.29 )
    - 1.1.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.53 )
    - 1.1.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.77 )
    - 1.1.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.73 )
    - 1.1.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.75 )
    - 1.1.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.76 )
    - 1.1.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.72 )
  2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
    - 1.2.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.44 )
    - 1.2.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.54 )
    - 1.2.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.83 )
    - 1.2.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.67 )
    - 1.2.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.72 )
    - 1.2.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.73 )
    - 1.2.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.80 )
  3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
    - 1.3.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.47 )
    - 1.3.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.52 )
    - 1.3.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.79 )
    - 1.3.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.63 )
    - 1.3.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.73 )
    - 1.3.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.70 )
    - 1.3.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.77 )
  4. ด้านผลของการให้บริการ
    - 1.4.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.59 )

- 1.4.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.60 )
- 1.4.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.75 )
- 1.4.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.71 )
- 1.4.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.69 )
- 1.4.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.80 )
- 1.4.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.80 )

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีความพึงพอใจในการบริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งเพศชายและเพศหญิง ดังนี้

2.1 เพศชาย

- 2.1.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.56 )
- 2.1.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.61 )
- 2.1.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.69 )
- 2.1.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.70 )
- 2.1.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.75 )
- 2.1.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.87 )
- 2.1.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.58 )

2.2 เพศหญิง

- 2.2.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.36 )
- 2.2.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.51 )
- 2.2.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.87 )
- 2.2.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.71 )
- 2.2.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.71 )
- 2.2.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.64 )
- 2.2.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.29 )

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีความพึงพอใจในการบริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกระดับชั้นปี ดังนี้

3.1 ระดับชั้นปีที่ 1

- 3.1.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.80 )
- 3.1.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.46 )
- 3.1.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.74 )
- 3.1.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.73 )

3.1.4 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.71)

6.1.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.83 )

6.1.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.71)

## 6.2 ระดับชั้นปีที่ 2

3.2.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.41)

3.2.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.61)

3.2.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.92)

3.2.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.84)

3.2.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.90)

3.2.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.81)

3.2.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.29)

## 3.3 ระดับชั้นปีที่ 3

3.3.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.39)

3.3.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.30)

3.3.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.45)

3.3.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.41)

3.3.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.36)

3.3.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.47)

3.3.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.40)

## 3.4 ระดับชั้นปีที่ 4

3.4.1 ฝ่ายทุนการศึกษา (X = 3.34)

3.4.2 แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา (X = 3.82)

3.4.3 แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้ฯ) (X = 3.97)

3.4.4 แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา (X = 3.81)

3.4.5 แผนกกิจกรรมกีฬา (X = 3.86)

3.4.6 แผนกบริการกีฬา (X = 3.85)

3.4.7 แผนกเลขานุการ (X = 3.36)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ จำแนกตามเพศ คณะ และ ระดับชั้นปี ในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ สรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการทดสอบเปรียบเทียบนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ โดยรวมส่วนใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกบริการ  
กีฬา และแผนกเลขานุการ นักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4.2 ผลการทดสอบเปรียบเทียบนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่คณะต่างกัน มีความ  
พึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ โดยรวมส่วนใหญ่ แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า ฝ่ายทุนการศึกษา และแผนกเลขานุการ  
นักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.3 ผลการทดสอบเปรียบเทียบนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ระดับชั้นปีต่างกัน  
นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ทุกชั้นปี แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีต่องานให้บริการของ  
ฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการให้บริการ  
โดยภาพรวมและรายด้านส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ  
นักศึกษาที่ใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ในฝ่ายกิจการนักศึกษาได้รับทราบข้อมูลจากการสอบถามหรือได้รับ  
การบริการได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา ยกเว้น หน่วยงานทุนการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ  
ในด้านทุนการศึกษาต่างๆ ทั้งกองทุนกู้ยืมรัฐบาล และทุนอื่นๆ ซึ่งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่  
ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษากองทุนกู้ยืมของรัฐบาล  
ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบกองทุนกู้ยืมในการจัดทำเอกสารต่างๆ จึงทำให้นักศึกษาอาจรู้สึกว่าการ  
ให้บริการยุ่งยาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษายังไม่ประทับใจในการให้บริการและนักศึกษายังต้องการได้รับ  
การบริการของฝ่ายทุนการศึกษาที่ดีขึ้น ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการของฝ่ายทุนการศึกษาเป็นการบริการที่มี  
ผลต่อปัจจัยในการดำรงชีวิตของนักศึกษาขณะศึกษาอยู่ ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ ควรปรับปรุงแก้ไข ทั้งด้าน  
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการ  
เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริง

2. ความพึงพอใจการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
จำแนกตามตัวแปร เพศ คณะ ชั้นปี

2.1 นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่อยู่ต่างคณะกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ  
งานฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาในคณะต่างๆ  
ส่วนใหญ่ที่ใช้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ มีความพึงพอใจกับการให้บริการงานฝ่าย

กิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ และมีความประทับใจในการให้บริการ ยกเว้น นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจในการให้บริการงาน ฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจยังไม่เกิดความประทับใจกับการได้รับบริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ และนักศึกษาต้องการได้รับบริการที่ดีขึ้น ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ในฝ่ายกิจการนักศึกษาจะต้องวางแผนปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้นักศึกษาเกิดความประทับใจต่อไป

2.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงาน ฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับมากทุกหน่วยงาน และสูงกว่านักศึกษาเพศหญิง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาเพศชาย ได้รับบริการและเกิดความประทับใจที่ได้รับบริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ สูงกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าจำนวนนักศึกษาเพศหญิงใช้บริการมากกว่านักศึกษาเพศชายจึงทำให้ตัวแปรการได้รับบริการที่ประทับใจน้อยกว่าเพศชาย

2.3 นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1, ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีความประทับใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา ยกเว้น นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษา ในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ยังไม่เกิดความประทับใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ และนักศึกษาต้องการได้รับบริการที่ดีขึ้น ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ในฝ่ายกิจการนักศึกษาจะต้องวางแผนปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้นักศึกษาเกิดความประทับใจต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีความพึงพอใจในการให้บริการงานฝ่ายกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ฝ่ายทุนการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าฝ่ายทุนการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลและเอกสารของกองทุนกู้ยืมรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษากองทุนกู้ยืมทุนรัฐบาล และนักศึกษากองทุนกู้ยืมทุกคนจะต้องเข้ารับบริการในหน่วยงานฝ่ายทุนการศึกษา ดังนั้นนักศึกษาทุกคนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของกองทุนกู้ยืมทุกประการ ซึ่งเป็นไปได้ว่านักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอาจเป็นนักศึกษาที่กู้ยืมทุนรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้นักศึกษาให้ความพึงพอใจในหน่วยงานฝ่ายทุนการศึกษาในระดับปานกลางเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ฝ่ายทุนการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีนักศึกษาทุกคณะทุกชั้นปีใช้บริการจำนวนมากที่สุดกว่าทุกหน่วยงาน เพราะเนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ดังนั้น นักศึกษาจะต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเป็นระเบียบของกองทุนกู้ยืมรัฐบาลอยู่แล้ว ดังนั้น ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการในฝ่ายทุนการศึกษาส่วนใหญ่จึงอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น แต่เป็นที่สังเกตว่า นักศึกษาทุกคณะในระดับชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในการให้บริการฝ่ายทุนการศึกษา ในระดับมาก ในขณะที่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง เท่านั้น ซึ่ง แสดงให้เห็นว่า เมื่อนักศึกษาเข้ารับบริการในฝ่ายทุนการศึกษาจำนวนหลายๆครั้ง อาจทำให้นักศึกษาได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือไม่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในการได้รับบริการของนักศึกษาในระดับชั้นปีที่สูงขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้น ฝ่ายทุนการศึกษา จึงน่าจะทบทวนการให้บริการ ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านผลที่ได้รับจากการบริการ นักศึกษาพึงพอใจในระดับมากอยู่แล้ว

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจการให้บริการงานด้านฝ่ายกิจการนักศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐบาล และมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อเปรียบเทียบกัน
2. ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจการให้บริการงานด้านฝ่ายกิจการนักศึกษานักศึกษา โดยแยกประเภทนักศึกษาที่กู้ยืมกองทุนรัฐบาล และนักศึกษาที่ไม่กู้ยืมกองทุนรัฐบาล เพื่อเปรียบเทียบกัน



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เกษมศักดิ์ วิชตะกุล.(2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)สาขาท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี.สารนิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- คณัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เนรมิตรการพิมพ์
- ดร.ธีรชุนห์ เมืองนาโพธิ์. (2551). แนวคิดเรื่องกิจการนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ และรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์.กศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ปนัดดา ศรีชนสาร (2551). การประเมินสภาพและความต้องการรับบริการด้านกิจการนักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- โสภณ อรุณรัตน์ (2542). สภาพปัญหาและความต้องการในการดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านจัดยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน. สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543). จิตวิทยาการบริการ. โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2540). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ เอ็น

ฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยเชียงราย (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายกิจการนักศึกษา  
วิทยาลัยเชียงราย.

สมหมาย เปี้ยถนอม (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
สำนักกิจการนักศึกษา ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สุวัฒนา ไบเจริญ.(2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน : สาขาขอนแก่น.  
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Good , G.V. (1973 ). Dictionary of Education. McGraw – Hill, New York.



ภาคผนวก

(ก)

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ที่มีต่องานกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2553

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการที่ได้รับจากงานกิจการนักศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป จึงขอให้นักศึกษาตอบแบบสำรวจนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาต่อไป

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมี 3 ตอน ให้ตอบทั้ง 3 ตอน ด้วยความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของนักศึกษามากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับนักศึกษา

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. คณะที่นักศึกษาสังกัด

บริหารธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

การบัญชี

นิเทศศาสตร์

ศิลปกรรมศาสตร์

นิติศาสตร์ ปรีดีพนมยงค์

วิศวกรรมศาสตร์

เศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยนานาชาติ

3. ชั้นปีที่สังกัด

ชั้นปีที่ 1

ชั้นปีที่ 2

ชั้นปีที่ 3

ชั้นปีที่ 4

**ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ**

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานกิจการนักศึกษาในแต่ละแผนก ใช้วิธีประเมินโดยให้ผู้ตอบ แสดงความคิดเห็น โดยกำหนดค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	พอใจระดับมาก
3	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1.) ฝ่ายทุนการศึกษา</b>					
<b>1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
1.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>1.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
1.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
1.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>1.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
1.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
1.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
<b>1.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
1.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
1.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
1.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม					
<b>2.) แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา</b>					
<b>2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>2.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
2.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>2.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
2.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
2.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
2.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
<b>2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
2.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
2.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม					
<b>3.) แผนกแนะแนวและจัดหางาน (ศูนย์นำความรู้สู่การปฏิบัติ)</b>					
<b>3.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
3.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
3.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
3.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>3.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
3.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
3.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>3.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
3.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
3.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
<b>3.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
3.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
3.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
3.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4.) แผนกกิจกรรมและพัฒนานักศึกษา</b>					
<b>4.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
4.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
4.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
4.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>4.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
4.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
4.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
4.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>4.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
4.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
4.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
<b>4.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
4.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
4.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการโดยภาพรวม					
<b>5.) แผนกกิจกรรมกีฬา</b>					
<b>5.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
5.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
5.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
5.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>5.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
5.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
5.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
5.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>5.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
5.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
5.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
<b>5.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
5.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
5.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
5.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยภาพรวม					
<b>6.) แผนกบริการกีฬา</b>					
<b>6.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
6.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
6.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
6.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					
<b>6.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
6.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
6.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
6.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>6.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
6.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
6.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
6.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
<b>6.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
6.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
6.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
6.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยภาพรวม					
<b>7.) แผนกเลขานุการ</b>					
<b>7.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
7.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
7.1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
7.1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ					



ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>7.2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
7.2.1 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
7.2.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
7.2.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย					
ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
<b>7.3 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
7.3.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
7.3.2 เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อผู้มาใช้บริการ					
7.3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
<b>7.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
7.4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
7.4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า และเป็นประโยชน์					
7.4.3 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยภาพรวม					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

(๗)

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล

นางชะเอื้อน พิศาลวัชรินทร์

วัน เดือน ปีเกิด

1 มกราคม 2506

สถานที่เกิด

- ปี พ.ศ. 2529 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์  
สาขาวิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการศึกษา

- ปี พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์  
สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ประวัติการทำงาน

- ปี พ.ศ. 2529 – 2544 ทำงานที่มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC)

- ปี พ.ศ. 2544 ปัจจุบัน ทำงานที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (DPU)

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

- 3/214 หมู่บ้านโชคชัยปัญญาทรัพย์ ซ. รามคำแหง 184 ถ. รามคำแหง  
แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กทม. 10510