

**ชื่อเรื่อง :** ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา

**ชื่อผู้วิจัย :** นางสาวไพรินทร์ ศรีปัจฉิม วิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา

อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

---

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

วิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา เป็นวิทยาลัยที่มุ่งเน้นพัฒนากำลังคนที่เน้นการเรียนรู้ภาคทฤษฎีควบคู่ไปกับภาคปฏิบัติสามารถประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ ปัจจุบันมุ่งผลิตหลักสูตรและสาขาวิชา ทั้งแผนกพาณิชยกรรม และแผนกช่างอุตสาหกรรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีนักศึกษา รวมทั้งสิ้น 241 คน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา ในด้านวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษา ด้านอาคาร-สถานที่ เพื่อทราบทัศนคติของนักศึกษาต่อการได้รับการบริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา ในด้านต่างๆ คือ การบริการด้านวิชาการ การบริการด้านกิจการนักศึกษา การบริการด้านอาคาร-สถานที่

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัย

เพื่อให้วิทยาลัยตระหนักถึงการบริการด้านวิชาการ กิจการนักศึกษา และด้านอาคาร-สถานที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการวางแผนพัฒนาปรับปรุงในจุดอ่อน รักษามาตรฐานการบริการในจุดแข็งให้นักศึกษาพึงพอใจในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยที่ดี

## 4. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 4.1) ประชากร / นักเรียนกลุ่มตัวอย่าง

#### กลุ่มประชากร

นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 241 คน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 50 คน

#### 4.2) ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. จัดเตรียมแบบสำรวจ ให้ประชากรกลุ่มเป้าหมาย
2. ให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายทำแบบสำรวจ

#### 4.3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้

- เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสำรวจ ใช้สำรวจกลุ่มประชากรในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการของบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การบริการด้านวิชาการ
  - 1.1 การเงิน-การชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ
  - 1.2 การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ
  - 1.3 การติดตามผลการเรียน
2. การบริการด้านกิจการนักศึกษา
  - 2.1 ทุนการศึกษา
  - 2.2 การจัดกิจกรรมต่างๆ
  - 2.3 การจัดแข่งขันกีฬา
3. การบริการด้านกิจการนักศึกษา
  - 3.1 การใช้ห้องเรียน
  - 3.2 การใช้ห้องน้ำ - ห้องสุขา
  - 3.3 การใช้โรงอาหาร - สนามกีฬา

- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

ผู้วิจัยส่งแบบสำรวจไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมาย และเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืน โดยใช้เวลา 1 วัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 4.4) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษา โดยใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### 5. ระยะเวลา/ ปฏิทินปฏิบัติงาน

ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555

## 6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยสายมิตรเทคโนโลยีนครราชสีมา ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	64
หญิง	18	36
รวม	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 64 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 36

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
พาณิชยกรรม	31	62
ช่างอุตสาหกรรม	19	38
รวม	50	100

จากตารางที่ 2 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาแผนกพาณิชยกรรม คิดเป็นร้อยละ 62 และเป็นนักศึกษาแผนกช่างอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 38

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับชั้น

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	18	36
ชั้นปีที่ 2	16	32
ชั้นปีที่ 3	16	32
รวม	50	100

จากตารางที่ 3 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 36 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 32 และอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 32

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ  
ด้านวิชาการ

การบริการด้านวิชาการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การเงิน-การชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.29	0.94	ปานกลาง
2. การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ	3.24	1.12	ปานกลาง
3. การติดตามผลการเรียน	3.65	0.98	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.39	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับการบริการด้านวิชาการ จากวิทยาลัยเทคโนโลยี  
สายมิตรนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.39$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพอใจสูงสุดคือ การติดตามผลการเรียน ( $\bar{x} = 3.69$ )  
รองลงมาคือ การเงิน-การชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ( $\bar{x} = 3.29$ ) และการขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ ( $\bar{x} = 3.24$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ  
ด้านกิจการนักศึกษา

การบริการด้านกิจการนักศึกษา	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ทุนการศึกษา	3.14	1.17	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรมต่างๆ	2.65	1.11	ปานกลาง
3. การจัดแข่งขันกีฬา	2.51	1.16	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	2.77	1.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับการบริการด้านกิจการนักศึกษา จากวิทยาลัย  
เทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.77$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพอใจสูงสุด  
คือ ทุนการศึกษา ( $\bar{x} = 3.14$ ) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ( $\bar{x} = 2.65$ ) และการจัดแข่งขันกีฬา ( $\bar{x} = 2.51$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ  
ด้านอาคาร-สถานที่

การบริการด้านอาคาร-สถานที่	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การใช้ห้องเรียน	3.39	0.87	ปานกลาง
2. การใช้ห้องน้ำ - ห้องสุขา	3.35	0.96	ปานกลาง
3. การใช้โรงอาหาร - สนามกีฬา	3.29	1.24	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	3.34	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับการบริการด้านอาคาร-สถานที่ จากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.34$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพอใจสูงสุดคือ การใช้ห้องเรียน ( $\bar{x}=3.39$ ) รองลงมาคือ การใช้ห้องน้ำ-ห้องสุขา ( $\bar{x}=3.35$ ) และการใช้โรงอาหาร-สนามกีฬา ( $\bar{x}=3.29$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ  
จำแนกตามการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน

การบริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านวิชาการ	3.39	1.01	ปานกลาง
ด้านกิจการนักศึกษา	2.77	1.15	ปานกลาง
ด้านอาคาร-สถานที่	3.34	1.02	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	3.17	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจจำแนกตามการบริการด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน จากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตรนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.17$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านวิชาการ ( $\bar{x}=3.39$ ) รองลงมาคือ ด้านอาคาร-สถานที่ ( $\bar{x}=3.34$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านกิจการนักศึกษา ( $\bar{x}=2.77$ )

## 7. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจการบริการจากทางวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตร นครราชสีมา ผลวิจัยพบว่า

1. การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจ 3.39 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การติดตามผลการเรียน (3.69) การเงิน-การชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ (3.29) และการขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ (3.24)
2. การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจ 2.77 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ทุนการศึกษา (3.14) การจัดกิจกรรมด้านต่างๆ (2.65) และการจัดแข่งขันกีฬา (2.51)
3. การบริการด้านอาคาร-สถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจ 3.34 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน (3.39) การใช้ห้องน้ำ-ห้องสุขา (3.35) และ การใช้โรงอาหาร-สนามกีฬา (3.29)

โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากวิทยาลัยเทคโนโลยีสายมิตร นครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น (3.17)