

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดบริการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
A Study the Satisfactory of the Student towards Service to
Bachelor Student On Academic Session 2014
of Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus

มงคล มานพทวี และ พระมหาฐิติพงษ์ วรทสสี^๑
Mongkol Manopkawe and Phramahatitipong varatussee



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิต ในการรับบริการ ๕ ด้าน คือ ๑. การบริการให้คำปรึกษา ๒. การบริการข้อมูลข่าวสาร ๓. การจัดกิจกรรม ๔. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ศิษย์เก่า ๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการบริการแก่นิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือด้านการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า

คำสำคัญ: การประเมิน, ความพึงพอใจ, นิสิตระดับปริญญาตรี

^๑ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

Abstract

The objective this research was to study the satisfactory of the student towards service on five aspects namely; advice service, informative service, activity management, alumnae information and activity management for knowledge development and experience to alumni. It was found that the satisfactory of the student towards service on five aspects in overall was at much.

Keywords : Assessment, Satisfactory, university student

บทนำ

การศึกษา คือการสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นมีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะ ประกอบการทำงานอาชีพได้ การศึกษาช่วยให้คนเจริญงอกงาม ทั้งทางปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม การศึกษาจึงเป็นความจำเป็นของชีวิตอีกประการหนึ่ง นอกเหนือจากความจำเป็น ด้านที่อยู่อาศัย อาหารเครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค การศึกษาจึงเป็นปัจจัยที่ ๕ ของชีวิต เป็นปัจจัยที่จะช่วยแก้ปัญหาทุก ๆ ด้านของชีวิตและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของชีวิตในโลกที่มีกระแสความเปลี่ยนแปลงทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อวิถีดำรงชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกันการศึกษายังมีบทบาทและความจำเป็นมากขึ้นด้วย การศึกษาที่จะช่วยให้ทุกคนมีชีวิตที่ดี มีความสุข จะต้องมึลักษณะ ที่สำคัญดังนี้^๒

๑. เป็นการศึกษานที่ให้ความรู้ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นอย่างเพียงพอ เช่น ความรู้ และทักษะทางด้านภาษา การคิดคำนวณ ความเข้าใจหลักการทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เป็นต้น สภาพปัจจุบันมีความจำเป็นต้องสนับสนุนให้ทุกคนได้รับการศึกษาขั้น พื้นฐานอย่างน้อย ๑๒ ปี จึงจะเพียงพอกับความต้องการและความจำเป็นที่จะยกระดับ คุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

๒. การศึกษาทำให้คนเป็นคนฉลาด เป็นคนมีเหตุผล คิดเป็นแก้ปัญหาเป็น และ รู้จักวิธีแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเพื่อการทำงานอาชีพ

๓. การศึกษาต้องสร้างนิสัยที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนโดยเฉพาะนิสัยรักการ เรียนรู้ และนิสัยอื่น ๆ เช่นความเป็นคนซื่อสัตย์ ขยัน อดทน รับผิดชอบ เป็นต้น

๔. การศึกษาต้องสร้างความงอกงามทางร่างกาย มีสุขภาพพลามัยที่ดี รู้จัก รักษาตนให้แข็งแรง ปลอดภัยโรคภัยไข้เจ็บ และสารพิษ

๕. การศึกษาต้องทำให้ผู้เรียนไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว เห็นความสำคัญของประโยชน์ส่วนรวมให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในสังคม อยู่ร่วมกับผู้อื่น ช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยสร้างสังคมที่สงบเป็นสุข รักษาสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

^๒ สมบูรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ, **ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา**, (กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธ์พัฒนา จำกัด, ๒๕๓๓), หน้า ๓๕.

๖. การศึกษาต้องทำให้คนมีทักษะการงานอาชีพที่เพียงพอกับการเข้าสู่การงานอาชีพ รู้จักการประกอบอาชีพและรู้จักพัฒนาการงานอาชีพ

ทั้ง ๖ ประการ เป็นพื้นฐานทางการศึกษาที่จำเป็น ที่คนจะต้องได้รับรู้อย่างทั่วถึงทุกคน^๓ ถ้าทุกคนได้รับอย่างครบถ้วน เพียงพอก็จะทำให้เกิดทักษะลักษณะและนิสัยที่พึงประสงค์ได้ การศึกษาจึงไม่ใช่สิ่งจำเป็นเพียงสำหรับคนบางคน แต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนทุกคน โดยเฉพาะผู้ที่ขาดความพร้อมในปัจจุบันต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ ยิ่งมีความ จำเป็นมากที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจต้องการการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดบริการแก่นิสิต ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิต และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา ตามองค์ประกอบที่ ๒, ๓, ๕, ๖ เป็นกิจกรรมที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จัดบริการให้กับนิสิต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิต ในการรับบริการ ๕ ด้าน คือ

๑. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นิสิต
๒. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต
๓. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต
๔. การจัดการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า
๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า

^๓ พรรณี ชูทัย เจนจิต, **จิตวิทยาการเรียนการสอน**, (พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๘).

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย ครั้งนี้เป็นประเมินความพึงพอใจต่อการจัดบริการแก่นิสิต ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๑.ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในปีการศึกษา ๒๕๕๗

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากนิสิตบรรพชิตและคฤหัสถ์ จำนวน ๒๐๐ รูป/คน

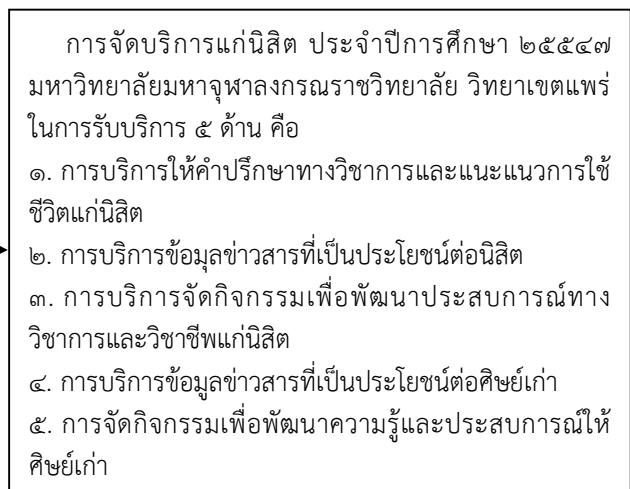
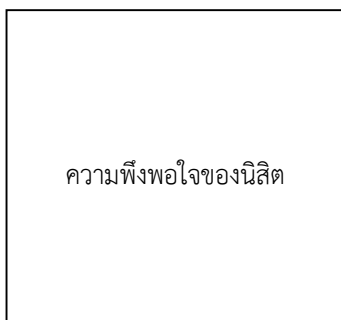
๒.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเมินความพึงพอใจต่อการจัดบริการแก่นิสิต ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ในการรับบริการ ๕ ด้าน คือ ๑. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นิสิต ๒. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต ๓. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต ๔. การจัดการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า ๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า

๓. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิต ในการรับบริการ ๕ ด้าน คือ ๑. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นิสิต ๒. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต ๓. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต ๔. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า ๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่าโดยดำเนินการดังต่อไปนี้

- รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับระดับความพึงพอใจของนิสิต ในการรับบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๒๐๐ รูป/คน

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนิสิต

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการ ๕ ด้าน

- การสร้างเครื่องมือการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้ คือ

๑. ศึกษาเอกสารตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา

๓. ใช้แบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาตามแบบมาตรฐานของ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ครบทั้ง ๕ ด้าน

- การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีผู้วิจัยและผู้วิจัยร่วมช่วยกันแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน ๑๖๑ ฉบับ

- การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้ ค่าสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้ว มาสำรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

๒. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ไปวิเคราะห์

๓. นำผลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์ของลิเคอร์ท (Likert)

- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

๑. หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๑ ดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทนค่าร้อยละ

f แทนความถี่หรือจำนวน

n แทนจำนวนทั้งหมด

๒. ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) คือค่าที่ได้จากการเอาผลรวมของค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

เมื่อ \bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน คะแนนจำนวนในกลุ่มอย่าง

๓. ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คือค่าที่ใช้ในการวัดการกระจายข้อมูลโดยนำค่าทุกๆ ค่าของข้อมูลมาพิจารณาการวัดการกระจายโดยใช้ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นวิธีที่นิยมใช้กัน โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

\sum แทน ผลรวม

ผลการวิจัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับชั้นที่ศึกษา พบว่ามีนิสิตชั้นปีที่ ๑ จำนวน ๕๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ ชั้นปีที่ ๒ จำนวน ๔๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๔ ชั้นปีที่ ๓ จำนวน ๓๙ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๒ ชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๒๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๓

จำแนกตามเพศพบว่าแยกตามเพศ เพศชาย จำนวน ๑๐๐ รูป/คน เพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙

สาขาวิชาที่ศึกษา พบว่ามีนิสิตคณะพุทธศาสตร์ จำนวน ๒๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๓ นิสิตคณะครุศาสตร์ จำนวน ๒๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๐ นิสิตคณะสังคมศาสตร์ จำนวน ๑๑๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๗

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการจัดบริการแก่นิสิต ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการบริการแก่นิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ โดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๖๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตประจำวัน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๗๔$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๗๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๗๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ควรจะมีการสำรวจความต้องการจำเป็นพื้นฐานของนิสิตทุกชั้นปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับฝ่ายบริหารในการวางแผนพัฒนางานทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นิสิต ควรมีอาจารย์ที่ปรึกษาในด้านการแก้ปัญหาส่วนตัว การเรียน การดำเนินชีวิตประจำวันแก่นิสิตอย่างต่อเนื่อง

๒. การบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต ควรมีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาเผยแพร่แก่นิสิตของมหาวิทยาลัย

๓. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นิสิต ควรเน้นการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่นิสิต

๔. การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า ควรมีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการนำข่าวสารที่เป็นประโยชน์มาเผยแพร่ในวารสารสิ่งพิมพ์ หรือ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ศิษย์เก่า สามารถรับทราบและมีส่วนร่วมได้

๕. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า ควรเน้นการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ทั้งด้านวิชาการ และวิชาชีพแก่ศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าที่มีประสบการณ์มาถ่ายทอดความรู้ให้กับนิสิตปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต

๖๒ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙)

เอกสารอ้างอิง

พรรณี ชูทัย เจนจิต.จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ ๔ กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,
๒๕๓๘.

สมบูรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา
จำกัด, ๒๕๓๓.

