

รายงานผลงานวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อ
การบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554
กรกฎาคม 2555

รายงานการวิจัย

- ชื่อเรื่องงานวิจัย : ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อ
การบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ”
- ชื่อผู้วิจัย : นางสาวสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน
นางสาวไพวรรณ เกาศรี
- ปีที่วิจัย : 2011

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 630 คน และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สำเร็จการศึกษาในปี 2553 จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า :-

1. นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.70 และเพศชายร้อยละ 24.30 จำนวนนิสิตมากที่สุด คือ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบัญชี และเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,501-5,000 บาท
2. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า รายด้านและรายข้อนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. นิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า รายด้านและรายข้อนิสิตมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ หลักสูตร สาขาวิชาเอก ชั้นปี และรายได้ต่อเดือน พบดังนี้
 - 4.1 นิสิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการการ

แนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 นิสิตที่สาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อย่างไรก็ตามนักศึกษาที่สาขาวิชาแตกต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 นิสิตที่ทุกสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชา

4.4 นิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 นิสิตที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 นิสิตที่เพศต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.7 นิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.8 นิสิตที่ทุกชั้นปีต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการ

บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้ และด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.9 นิสิตที่ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. บัณฑิตตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.40 และเพศชายร้อยละ 29.60 สาขาวิชาเอกการบัญชี โดยบัณฑิตส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท

6. บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจทั้ง 3 ด้าน (ด้านหลักสูตรด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเรียนการสอนบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

7. บัณฑิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก

8. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบดังนี้

8.1 บัณฑิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

8.2 บัณฑิตที่สาขาที่สำเร็จการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ บัณฑิตมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.3 บัณฑิตที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

8.4 บัณฑิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

Research Title : Students and Graduate Satisfaction and Needs Assessment of Business Administration, Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

Researchers : Ms. Supaporn Prasongthan and Ms. Paiwan Ngaosri

Year : 2011

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine students and graduate's satisfaction and need assessment toward services of Business Administration Department under the Faculty of Social Science, Srinakharinwirot University. There are two types of sample collected. Firstly, the samples were 630 students from freshmen year to senior year, majored in Accounting, Marketing, Finance and Tourism and hotel management. Next, the sample of 135 new graduates in year 2010. The self administered questionnaires were used as a research tool which was then analyzed by SPSS/PC. Hypothesis tests were conducted by using statistical techniques T-test and F-test.

The findings of this research were as follows :

1. Most of students were female at 76.7 percent, and male at 24.3 percent. The highest numbers of students are in Accounting major who are freshmen year students with monthly income between 2,501-5,000 Baht.

2. The research results revealed that students rated the overall satisfaction toward services of Business Administration Department in moderate level. When each aspect was considered, it found that the consultant was rated in high level of satisfaction.

3. The research results revealed the overall students' need assessment toward services of Business Administration Department was in high level in all 6 aspects; learning facilities service, physical facilities service, consulting service, sources of information, student career development service and student competency enhancement service.

4. In comparing of student's satisfaction and needs assessment toward services of Business Administration Department according to their gender, major, year and monthly income, it was found as follows :

4.1 When classifying the students according to their gender the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were different at the significant statistical level of 0.05. When each aspect was considered, it found that consulting service, sources of information and student competency enhancement service were different at the significant statistical level of 0.05. On the other hand, another three aspects were no statistical significant difference.

4.2 When classifying the students according to their major, the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were different at the significant statistical level of 0.01. Moreover, the means of needs assessment toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference in each aspect.

4.3 Students in all majors are satisfied with services of Business Administration Department. When each aspect was considered, it found that learning facilities service and student career development service were different at the significant statistical level of 0.05.

4.4 When classifying the students according to their year, the means on the satisfaction toward services of business administration department were different at the significant statistical level of 0.05.

4.5 When classifying the students according to their monthly income, the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference. When each aspect was considered, it was found that the mean on learning facilities service and student competency enhancement service were different at the significant statistical level of 0.05.

4.6 When classifying the students according to their gender the means on the needs assessment toward services of Business Administration Department were different at the significant statistical level of 0.05. When each aspect was considered, it

found that learning facilities service, consulting service, student career development service were different at the significant statistical level of 0.05. On the other hand, other three aspects were no statistical significant difference.

4.7 When classifying the students according to their major the means on the needs assessment toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference. When each aspect was considered, it found that consulting service was different at the significant statistical level of 0.05.

4.8 When classifying the students according to their year, the means on the needs assessment toward services of business administration department were different at the significant statistical level of 0.05. When each aspect was considered, it found that only learning facilities service, consulting service were no statistical significant difference. On the other hand, other four aspects were different at the significant statistical level of 0.05.

4.9 When classifying the students according to their monthly income, the means on the needs assessment toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference. When each aspect was considered, it was found that the mean on sources of information was different at the significant statistical level of 0.05. While, other five aspects were no statistical significant difference.

5. Most of new graduates were female at 70.40 percent, males at 29.6 percent. The highest numbers of students are in Accounting who worked in private company with monthly income between 10,000-20,000 Baht only.

6. The research results revealed that new graduates rated the overall satisfaction toward services of Business Administration Department in moderate level (Curriculum, Teaching & Learning, Sources of useful information). When each aspect was considered, it found that the teaching and learning aspect was rated in high level of satisfaction.

7. The research results revealed the overall new graduate needs assessment toward services of Business Administration Department were in high level in all aspects.

8. In comparing of new graduate's satisfaction and needs assessment toward services of Business Administration Department according to their gender, major, occupation and monthly income, it was found as follows :

8.1 When classifying the new graduates according to their gender the means on the satisfaction toward services of business administration department were no statistical significant difference which was not according to the hypothesis.

8.2 When classifying the new graduates according to their graduated major, the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were different at the significant statistical level of 0.05. When each aspect was considered, it found that only source of information was statistical significant difference. On the other hand, other two aspects were different at the significant statistical level of 0.05.

8.3 When classifying the new graduates according to their occupation the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference which was not according to the hypothesis.

8.4 When classifying the new graduates according to their monthly income the means on the satisfaction toward services of Business Administration Department were no statistical significant difference which was not according to the hypothesis.

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจาก
ได้รับทุนอุดหนุนการทำวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ขอขอบคุณนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 1-4 สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด
สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม อีกทั้ง
ขอขอบคุณบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 ทุกคนที่ตอบ
แบบสอบถาม

ขอขอบคุณว่าที่ร้อยตรีหญิงสาวตรี แก้วสุวรรณ นางสาวปุณยนุช เรือนโนวา และนางสาว
ประพรรณ ดวงเพชร ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นผู้ช่วยผู้วิจัย และช่วยจัดการงานเอกสารวิจัยให้สมบูรณ์
อย่างดี

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน

ไพวรรณ เกาศรี

ผู้วิจัย

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์.....	4
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	8
	แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังในการให้บริการ.....	16
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
	แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น.....	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	34
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	36

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
การอภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	112
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิต.....	120
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิต...	124
ภาคผนวก ค. ประวัติความเป็นมาของภาควิชาบริหารธุรกิจ	125

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิต จำแนกตาม เพศ หลักสูตร สาขาวิชาเอก ชั้นปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	40
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน.....	42
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อ ต่อการพัฒนาการเรียนรู้ โดยรวมและรายข้อ.....	43
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตของนิสิต โดยรวมและรายข้อ.....	43
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้ คำปรึกษาโดยรวมและรายข้อ.....	44
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า โดยรวมและรายข้อ.....	45
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้อ.....	46
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยรวมและรายข้อ	47
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการ ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน.....	48
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการ ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ โดยรวมและรายข้อ.....	49

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิตโดยรวมและรายข้อ.....	50
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยรวมและรายข้อ.....	51
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่าโดยรวมและรายข้อ.....	52
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้อ.....	53
15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายข้อ.....	54
16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	55
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามหลักสูตร.....	56
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาวิชาเอก.....	57

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามสาขาวิชาเอกเป็นรายชื่อ.....	58
20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี	62
21	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายชื่อ.....	63
22	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
23	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และ ด้านการบริการการ	

ส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่.....	67
--	----

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	70
25	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามหลักสูตร.....	71
26	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาวิชาเอก.....	72
27	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามสาขาวิชาเอกเป็นรายคู่.....	73
28	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี.....	77
29	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายคู่.....	78
30	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	81

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการ บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการ จัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และ ด้านการบริการการ ส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่.....	82
32	แสดงจำนวนและร้อยละของบัณฑิตจำแนกตาม เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
33	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน.....	86
34	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านหลักสูตร โดยรวมและราย.....	87
35	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการเรียนการสอน โดยรวมและรายข้อ.....	88
36	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต โดยรวมและรายข้อ.....	89
37	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการ ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน.....	90
38	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการ ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านหลักสูตร โดยรวมและรายข้อ.....	90
39	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการ ของภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการเรียนการสอน โดยรวมและรายข้อ.....	91
40	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการ	

ของภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ บัณฑิตโดยรวมและรายข้อ.....	92
--	----

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชา บริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	93
42	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา.....	94
43	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียน การสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จำแนกตามสาขาที่ สำเร็จการศึกษา.....	95
44	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ.....	97
45	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	98
46	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	99
47	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	100
48	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ.....	101
49	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	102

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2.1 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	16
2.2 แสดงความต้องการและความคาดหวังของบุคคล.....	17
2.3 แสดงระดับความคาดหวังตามทฤษฎีของ Berry & Parasuraman.....	18



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษานอกจากมีหน้าที่หรือภาระงานหลักในการพัฒนาผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน และหลายสถาบันการศึกษาได้พยายามพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ แล้วแต่ยังไม่เพียงพอสิ่งสำคัญในยุคแห่งการแข่งขัน การบริการในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนแล้ว การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ก็ถือว่าเป็นจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันการศึกษาต้องใส่ใจมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิต จะเห็นได้ว่าปัจจุบันหลายสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ได้พยายามปรับปรุง พัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน และการบริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ อีกด้วยเพื่อจูงใจให้ผู้เรียนเข้ามาศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาของตนเองมากขึ้น แต่การที่สถาบันการศึกษาจะสามารถพัฒนาหลักสูตร และการบริการ เพื่อผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และให้การบริการที่ตอบสนองความต้องการของนิสิตได้นั้น จำเป็นต้องทราบถึงความพึงพอใจของนิสิตในสิ่งที่สถาบันการศึกษาให้บริการในปัจจุบัน และต้องทราบความต้องการการบริการจากสถาบันการศึกษาของนิสิตและบัณฑิต เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน และการบริการในด้านต่าง ๆ อันจะโน้มนำสู่การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความพร้อมที่จะเป็นทรัพยากรอันทรงคุณค่าของประเทศในอนาคต

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญข้างต้นดังกล่าว จึงสนใจจะดำเนินการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตและบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อประเมินความพึงพอใจและสำรวจความต้องการของนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2554 และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร การประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาระบบการเรียนการสอน และการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิตการบริการ ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการบริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต และด้านกายภาพและภูมิทัศน์ภายในมหาวิทยาลัย

3. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนิสิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิตการบริการ ด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

4. เพื่อศึกษาความต้องการของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต

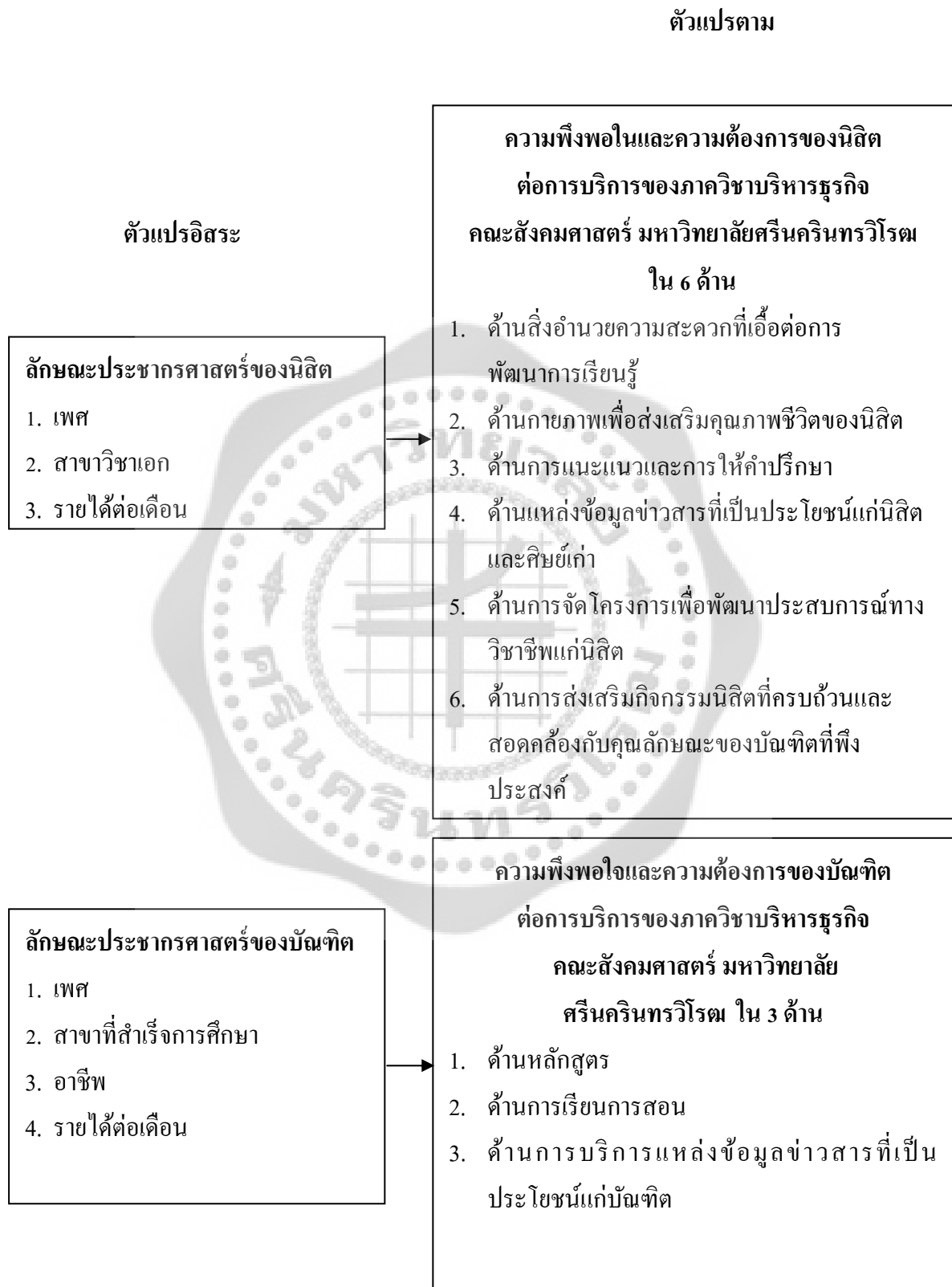
5. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ สาขาวิชาเอก และรายได้ต่อเดือน

6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนก เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2554 และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ และความต้องการจำเป็น หมายถึง ความพึงพอใจและความต้องการ (Needs) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ทุกชั้นปี สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจ และความต้องการจำเป็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ทุกชั้นปี ใน 6 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ หมายถึง การบริการระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย แหล่งข้อมูลวิชาการสำหรับการศึกษาค้นคว้าที่มีคุณภาพ ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วคล่องตัว และศูนย์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย

1.1.2 ด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต หมายถึง การบริการจำนวนห้องเรียนและแสงสว่างที่เพียงพอสำหรับนิสิต สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ระบบดูแลสุขภาพและการให้บริการอนามัยที่สะดวก สภาพแวดล้อมภายในภาควิชาบริหารธุรกิจมีความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาสภาพแวดล้อมตลอดเวลา

1.1.3 ด้านแนะแนวและการให้คำปรึกษา หมายถึง การที่อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว อาจารย์ที่ปรึกษามีตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิชาการ มีระบบการช่วยเหลือนิสิตที่มีปัญหาทั้งทางด้านวิชาการและด้านอื่น มีผู้รับผิดชอบบริการระดับสาขาให้คำปรึกษาทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ รวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา

1.1.4 ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า หมายถึง การบริการด้านทุนกู้ยืมการศึกษาทุกระบบ แหล่งทุนการศึกษาต่อ การจัดหางานพิเศษ แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย

1.1.5 ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต หมายถึง การบริการติดต่อประสานงาน จัดหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา ระบบดูแลความปลอดภัยของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดอาจารย์รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดงบประมาณสนับสนุนนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.1.6 ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง การบริการ กิจกรรมวิชาการ เช่น นิทรรศการวิชาการ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การทบทวนก่อนสอบ การปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถด้านภาษา กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ เช่น กีฬาน้องใหม่ กีฬาคณะ ประกวดกองเชียร์ ชมรมกีฬาต่างๆตามความถนัดและความสนใจ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีแกวเคลือบ เช่น กิจกรรมปลูกป่า ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติ ค่ายอาสาพัฒนา ลดโลกร้อน กิจกรรมนันทนาการ เช่น ค่ายศิลปะ ดนตรี การประกวดดาวเดือน กิจกรรมแสดงละคร กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น ไหว้ครู ชนโคก ลอยกระทง ขบวนแห่สงกรานต์

1.2 ความพึงพอใจ และความต้องการจำเป็นของบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านหลักสูตร หมายถึง หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ และเนื้อหาวิชาเหมาะกับสภาพปัจจุบัน สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ รายวิชาที่เคยเรียนมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมที่ดี หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ได้จริง จำนวนหน่วยกิต ในหลักสูตรมีความเหมาะสม เนื้อหาในหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน

1.2.2 ด้านการเรียนการสอน หมายถึง อาจารย์ผู้สอนมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน มีกระบวนการการสอนที่ส่งเสริมและพัฒนาความคิดให้แก่บัณฑิต ใช้สื่อต่างๆหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยประกอบการเรียนการสอน กระบวนการมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาวิชา ความเป็นกันเองกับนิสิต เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าปรึกษาเรื่องต่าง ๆ โดยสะดวก รวมทั้งสถานศึกษามีวัสดุ อุปกรณ์ การเรียน การสอนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติในแต่ละหลักสูตร

1.2.3 ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา หมายถึง สถานศึกษามีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบัณฑิตอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ อาจารย์และบุคลากรของสถานศึกษามีความสุภาพ พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บัณฑิตอยู่เสมอ ความรวดเร็วของการให้ข้อมูลและทันต่อเวลา รวมทั้งความสะดวกในการใช้บริการ

การเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตอย่างทั่วถึง การให้บริการงานด้านเอกสารมีความรวดเร็วและจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ทุกชั้นปี สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ทุกชั้นปี สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในปีการศึกษา 2554

4. บัณฑิตศึกษา หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ประจำปีการศึกษา 2553

5. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ หน่วยงานย่อยภายใต้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานย่อยที่มีการจัดการเรียนการสอนประเภทวิชาพาณิชยกรรมและบริหารธุรกิจ

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสมมติฐานที่จะศึกษาดังนี้

- 1) นิสิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน
- 2) นิสิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน
- 3) บัณฑิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน
- 4) บัณฑิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อ
การบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” นั้น ผู้ศึกษาจึงได้
ทำการศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังในการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจ
ของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษา
ครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความ
พึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546: 659, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 36) ได้
ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับ
ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง
ใดสิ่งหนึ่ง”

ดิเรก ฤกษ์หรัาย (2527 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของ
บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 อ้างถึงใน ภรากร วิหังษ์, 2543: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็น
การให้ค่าความรู้สึกของคนเรา มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน
กัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว, พอใจ – ไม่พอใจ, สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533 อ้างถึงใน สุเทพ อุทยาพงศ์, 2536: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
หมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จาก
สายตา คำพูด และการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างถึงใน ภรากร วิหังษ์, 2543: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529: 321-322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ และได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นจะต้องพิจารณาถึงความสำเร็จ (Achievement) และความมุ่งมาดปรารถนา (Aspiration) ในงานนั้นด้วย เพราะฉะนั้นความหมายของความพึงพอใจ อาจจะเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ $Satisfaction = Achievement + Aspiration$

Shelly (1975 อ้างถึงใน จรัญ พานิช, 2550: 7) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

McCormick (1965 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงส์, 2538: 22) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallestein (1971 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงส์, 2538: 22) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivaton)

Aday and Andersen (1978: 175-176) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้นคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยไมตรี ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยไมตรีท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมา ความหมายของความพึงพอใจคือ ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ตอบสนอง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง

2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย องค์ประกอบของความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ 2538: 8) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ (Service Satisfaction) สำหรับการนิยามความพึงพอใจในบริการนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบไปด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยี
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่อง นับถือ จากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการคือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

สมชาติ กิจจรธยง (2536: 11) ได้กล่าวว่า ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งคือการให้บริการ (Service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) จัดว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินการธุรกิจทุกประเภท ผู้บริหารจะต้องตระหนัก และเข้าใจถึงความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับซึ่งก็คือสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง (High Quality or Goods and / or Service) นั่นเอง

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือ ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non-Reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็น 2
นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็น
ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า
“ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง” หรืออาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การ
ประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”
(มสธ. 2539 : 19) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้
บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงผลออกที่ เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อการใช้ สินค้าและบริการ

จิตตพันธ์ เศษะคุปต์ (2539 : 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า
ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรง
กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง
ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำ
กว่าความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ
นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพการ
ให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ
เป็นสำคัญ

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาบริการเหมาะสมกับคุณภาพ
ของการบริการ

3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่
บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการได้รับข่าวสาร
ข้อมูล หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และ
ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย
จิตสำนึกของการบริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างใน
จุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีสถานที่
จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 35) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ชวลิต เหล่ารุ่งเรืองกาญจน์ (2538 : 24-25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรฐานที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องอุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ วิทยุติ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติ
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน ถูกกาลเทศะ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

Kotler (1997: 47) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล (Person's expectation) ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้านั้นต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้ายิ่งพอใจมากยิ่งขึ้น

ปรัชญา เวทศาสตร์ (2540: 38-44) กล่าวถึงการให้บริการประทับใจว่าเป็นบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจ เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชม และอยากใช้บริการอีกแต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์ และที่สำคัญความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์

3. การวัดความพึงพอใจ

Vroom (1967: 100) กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปจะใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถาม การจะเลือกใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างที่จะวัดเช่น กลุ่มบุคคลที่สามารถอ่านและเข้าใจสื่อภาษาได้ การใช้แบบสอบถามนอกจากจะประหยัดเวลาแล้วผู้ตอบแบบสอบถามยังมีอิสระที่จะตอบ ส่วนกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านสื่อภาษาได้จำเป็นต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์แต่ต้องแก้ปัญหาเรื่องความเป็นอิสระของผู้ตอบในด้านข้อคำถามนั้น บุคคลจะถูกถามถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นๆ ในแง่มุมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการศึกษา

Cowell (1986: 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดระดับและแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยการวัดมีหลายวิธีที่นิยมกัน ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การทำรายงาน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง โดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไขจึงส่งผลให้การวัดผลการใช้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

2.1.2 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงคือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 311-312)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไปคือเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีกคือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาส โลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

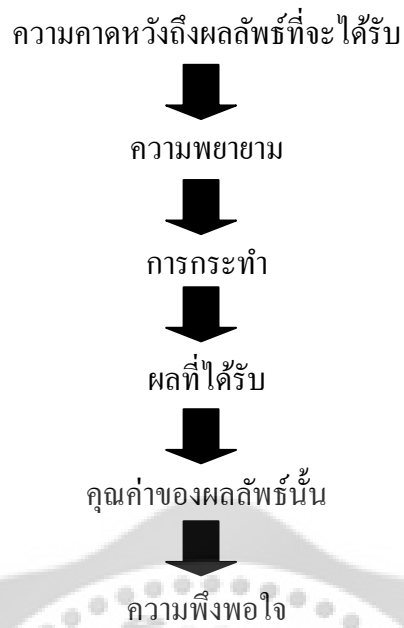


ภาพประกอบ 2.1 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นของมาส โลว์
ที่มา : พูนศิริ วัจนะภูมิ, 2530 : 149

2.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

Strauss and Sayles R. (1980: 72-73) ได้สรุปแนวคิดความคาดหวังของบุคคลบนพื้นฐานที่ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความพอดีกันของสิ่งที่ได้รับกับความสนใจ ความต้องการ และความคาดหวังของบุคคลย่อมจะคาดหวังถึงความสำเร็จ รางวัล หรือผลงานที่เขาจะได้รับเมื่อเขาได้พยายามทำสิ่งนั้นจนบรรลุผล และเขาเกิดความพึงพอใจและรับรู้ในคุณค่าของผลงานนั้นรวมทั้งคาดหวังว่าผลหรือรางวัลนั้นสอดคล้องกับความต้องการของเขา นั่นคือความเท่าเทียมกันในการได้รับรางวัลตามสัดส่วนของความพยายามนั้น ซึ่งอธิบายความต้องการและความคาดหวังของบุคคลดังนี้



ภาพประกอบ 2.2 แสดงความต้องการและความคาดหวังของบุคคล

2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

Berry and Parasuraman (1991 อ้างถึงใน วรกต สัจจะมโน, 2548: 18-19) กล่าวว่าความคาดหวังต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการมีอยู่ 2 ระดับ คือ Desired Service level คือ ระดับการได้รับการบริการที่ผู้ให้บริการหวังว่าจะได้รับการใช้บริการและ Adequate Service Level คือระดับการได้รับการบริการที่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้

Zone of Tolerances คือช่วงที่อยู่ระหว่าง Desired Service level และ Adequate Service level เป็นช่วงที่ได้รับบริการที่ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปแต่ละบุคคล

การเปลี่ยน Expectation Level จากการศึกษพบว่าสามารถเปลี่ยนแปลงขึ้นลงได้ตลอดเวลา (Dynamic) และพบว่า Desired Service level จะเปลี่ยนแปลงช้ากว่า Adequate Service Level

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังมีด้วยกันหลายอย่างคือ Enduring Service Intensifiers. Personal Needs. Transitory Service Intensifiers. Perceived Service Alternatives, Self-Perceives Service Role. Explicit Service Promises. Word-of-Communication and pastExperience.

Desired Service level
Zone of Tolerances
Adequate Service Level

ภาพประกอบ 2.3 แสดงระดับความคาดหวังตามทฤษฎีของ Berry & Parasuraman

McCormic (1980: 396) ได้อธิบายในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ไว้ว่า ความพอใจในแง่ที่ว่าลูกค้าจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส) ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่น่าเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ลูกค้าจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้นซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคลโดยแนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็น โอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความหมายนี้ เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลจะให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลักและเป้าหมายสุดท้ายคือ คุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั่นเอง สำหรับผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นหากพิจารณากันอย่างถ่วงถ่วง เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณีและหลายครั้งที่ให้บริการ โดยไม่ได้พบหน้าลูกค้าเช่น การให้คำปรึกษาหรือให้บริการผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสารก็สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจจากการให้บริการได้ การให้บริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เรื่อยมตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริการตลอดเวลา ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ซึ่งมีผลต่อลูกค้าถือเป็นการบ่อนทำลายงานบริการ เป็นเรื่องของจิตวิทยาการให้บริการ (Servicing Psychology) ถ้าเรารู้ว่าทำไมลูกค้าจึงมาใช้บริการ เราก็จะให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม จิตวิทยาเบื้องต้นของการให้บริการคือ

การสร้างความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ การให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคนเรามีส่วนต่อการบริการไม่ว่าเราจะมีตำแหน่งอะไร เราต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในบริการขององค์กรที่มีอยู่ มีความเชื่อมั่นในบริการของหน่วยงานเท่ากับเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สุภาพดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สินค้าของเราเป็นบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้แต่รู้สึกได้ ความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเท่ากับงานในหน้าที่โดยตรงของเรา

2.3.1 ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการคนอื่นจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 126) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงแรม โรงเรียน โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น

Stanton and Futrell (1987: 133) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะของตนเองซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

การบริการนับเป็นกลยุทธ์ในการตอบสนองบุญคุณและให้ความรู้สึกที่ดี ความซาบซึ้งจริงใจ อาจเรียกได้ว่าการบริการคือ การกระทำ กระบวนการและผลของงาน

สุจิตรา ชานวิทย์ภรณ์ (2533 อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26) ได้ให้ความหมายว่า บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้บริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง

สุขุม นวลสกุล (2538 อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจอกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำน่าจะมีมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า

งานของเราคือการบริการ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

2.3.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และชักนำให้ลูกค้าใหม่ๆ ตามมา (สมิต สัจฉกร 2542: 14-15)

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดี
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการ
6. มีการกล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

สมชาติ กิจขรรยง (2536: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการเพื่อไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งทางวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ต้องรัดกุมรัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

2.3.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538: 2) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการประกอบด้วย
 - 1) ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
 - 2) ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ
 - 3) การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 4) ความคุ้มค่าและยุติธรรมในการได้รับบริการ
 - 5) ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2) ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ
 - 4) ความปลอดภัยของการบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประกอบด้วย
 - 1) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2) ความเสมอภาคของการบริการ
 - 3) การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ
 - 4) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

“การบริการ” เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร 2542: 173-174) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักและจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการทำงานของบริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณคุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพัฒนาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้เกิดความรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบ ทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2.3.5 ลักษณะของบริการที่ดี

องค์กรหรือหน่วยงานหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 2 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอหมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอะไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิดให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการที่ดีเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลจากการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำอย่างถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราบริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างก็ตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.3.6 มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึง และใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้นไปเรื่อยๆ เพราะมาตรฐานไม่มีจุดหมายที่กำหนดชัดเจนตายตัว

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากงานปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือ ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะได้ปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่นๆ มาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

ศิริอร ชันชหัตต์ (2531: 5) ได้กล่าวถึงมาตรฐานของพฤติกรรมบริการไว้ ดังนี้

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุกคือ มองหน้า สบตา ทักทาย แนะนำ

- 1) ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้รับบริการ
 - 2) ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ (ค่ะ)”
 - 3) ใต้ถามคำถามทั่วไป เมื่อได้รับคำตอบก็แนะนำให้บริการ
2. พุดกับผู้มารับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีหางเสียง (ครับ/ค่ะ)
3. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ จะต้องแสดงกิริยา วาจา ที่แสดงถึง
- 1) เข้าใจง่าย เอาใจใส่ ห่วงหา เอื้ออาทร
 - 2) เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ
 - 3) มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูค้าย อำนวยความสะดวก
4. ใช้สรรพนามแทนตัวเองและผู้มารับบริการให้เหมาะสม
5. พุดกับผู้มารับบริการด้วยภาษาสุภาพและเข้าใจง่าย
6. ไม่พุดคุยเรื่องส่วนตัว ส่งเสียงดัง เล่นสนุก หรือรับประทานอาหารในขณะที่ให้บริการ
7. ไม่แต่งตัว แต่งหน้าต่อหน้าผู้มารับบริการ

2.3.7 คุณภาพของการบริการ

Parasuraman และคณะ (1990 อ้างถึงใน กุลณัฐ ศิริบุญธรรม 2550: 20-21) กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ (Perceived Service) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับ (Expected Services)

นอกจากนี้ Parasuraman และคณะยังได้ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการว่า หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ โดยมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้
2. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
3. สิ่งสามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ (Tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
4. ความใส่ใจและการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า
5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ Parasuraman และคณะได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รูปลักษณะ ประกอบด้วย
 - 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - 3) การแต่งกายของพนักงาน
 - 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย
 - 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 3) การทำงานไม่ผิดพลาด
 - 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
 - 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 1) มีระบบให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
 - 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - 3) ความรวดเร็วในการทำงานของลูกค้า
 - 4) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย
 - 1) ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ
5. การดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วย
 - 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 2) เวลาในการเปิดให้บริการลูกค้า
 - 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ
 - 4) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 5) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

Lovelock (1991: 41) ได้กล่าวถึงลักษณะการใช้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการว่ามีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ กับลูกค้าคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 72) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการคือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว
4. วัดคุณภาพของบริการที่ดัชนีความพึงพอใจหรือ CSI (Customer Satisfaction Index)

ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการนั้นๆ ไปแล้ว

2.3.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการคือ

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา
3. ให้บริการอย่างมีความเสมอภาค เสมอหน้า
4. การให้บริการอย่างเพียงพอคือ ความต้องการเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการไปมาสะดวก สามารถใช้บริการง่าย สะดวก ปลอดภัย
5. การบริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้าคือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี พุดไพเราะ

ฉุกลกาลเทศะ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 31) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการเกี่ยวพันกันกับด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. คุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้นจะต้องมีอخصยดี รวดเร็ว บริการอย่างมีคุณภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและให้บริการอย่างดีสมกับที่ผู้รับบริการ ปรารถนา

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น

การพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) มาช่วยในการ สํารวจและศึกษาปัญหาที่ต้องการการแก้ไขนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และเป็นตัวช่วยใน การตัดสินใจเลือกหนทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ (สุวิมล ว่องวานิช. 2542: 18) แนวคิดของการประเมินความต้องการจำเป็นได้เริ่มต้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วง กลางทศวรรษที่ 1960 โดยโครงการต่างๆ เหล่านี้มักถูกเรียกร้องให้มีการระบุวิธีการวัดและประเมินความ ต้องการของโครงการไว้ในเป้าหมายด้วย ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการวางแผนโครงการ ซึ่งต่อมาได้ กลายเป็นเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการพิจารณาอนุมัติเพื่อให้การสนับสนุนโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงการต่างๆ ทางการศึกษาเช่น โครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมวิชาการ โครงการพัฒนาจิตใจและอารมณ์ ของเด็กนักเรียน และโครงการฝึกอบรมทางอาชีพศึกษา เป็นต้น โครงการทั้งหลายเหล่านี้ต่างก็ได้ทำการ ประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อใช้ประโยชน์จากผลการประเมินให้กว้างขวาง มากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับชาติ (เขาวดี วิบูลย์ศรี. 2538: 65)

การวางแผนโครงการโดยมิได้คำนึงถึงความต้องการจำเป็นในระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่างๆ และหา แนวทางปรับความต้องการจำเป็นย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติและปัญหาอื่นๆ ตามมาอย่างไม่ สิ้นสุด โดยเฉพาะโครงการทางด้านบริการสังคม การละเลยต่อความต้องการจำเป็นของกลุ่มเป้าหมาย อาจ เป็นเหตุให้โครงการนั้นขาดความร่วมมือและไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ จำเป็นหรือไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ ทำให้เกิดความล่าช้าหรือสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการวางแผนโครงการ อันส่งผลไปถึงการวางแผนการประเมินได้ล่วงหน้า ปัจจุบันเทคนิคดังกล่าวได้รับความสนใจมากเพราะ สามารถช่วยระบุปัญหาที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาได้ตรงจุดเป็นไปตามความต้องการ ของผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ (สุวิมล ว่องวานิช. 2542: 35)

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นแบบแผนเป็นทางการ เพื่อให้เห็นถึงความต้องการจำเป็นและเลือกความต้องการจำเป็นมาวางแผนเพื่อดำเนินการโดยมีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ ดังนี้

ซัวเรส (Suarez. 1990: 29-31) นิยามความต้องการจำเป็นที่ใช้กันมี 3 ประเภท ประเภทแรกคือ การนิยามในรูปของความแตกต่าง ซึ่งมีปัญหาอยู่ที่ว่าจะกำหนดระดับของสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับใด ตั้งแต่ระดับอุดมคติ ระดับปกติวิสัย ระดับที่พอใจ ระดับที่คาดหวัง และระดับที่คิดว่าควรจะเป็น ประเภทที่สองคือ นิยามในรูปของความชอบหรือความชอบ แม้จะมีผู้คัดค้านนิยามนี้มากแต่ก็มีใช้กันมาก ประเภทที่สามคือ นิยามในรูปของความขาดแคลน ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะตกอยู่ในภาวะอันตราย นิยามนี้ไม่ค่อยมีการนำไปใช้ เนื่องจากเป็นการยากที่จะกำหนดว่าระดับใด ถือเป็นระดับขั้นต่ำที่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะตกอยู่ในสถานะที่ไม่น่าพอใจ

คูฟแมนและอิงลิช (สุวิมล ว่องวานิช. 2548: 36; อ้างอิงจาก Kaufman & English. 1981) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น ไว้หลายนัย คือ (1) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการหาความต้องการที่เป็นผลสุดท้ายหรือผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้ (2) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึง กระบวนการสังเกต ทดลองเพื่อต้องการหาผลผลิตมาเทียบกับเกณฑ์แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการ (3) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึงกระบวนการในการหาค่าความเที่ยงของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และ (4) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึง กระบวนการที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างผลที่ได้กับผลที่ต้องการแล้วนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนนำไปปฏิบัติ

สุวิมล ว่องวานิช (2542: 118) กล่าวถึงนิยามของความต้องการจำเป็นว่าสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง การให้นิยามในแนวนี้สะท้อนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เรียกว่าเป็นการนิยามตาม “โมเดลความแตกต่าง” (2) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นสิ่งซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดสถานะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นหรือสิ่งที่แสดงให้เห็นแล้วว่ามีคามจำเป็นและเป็นประโยชน์ซึ่งจะต้องเสริมให้กับส่วนที่ขาดหายไปให้มีความสมบูรณ์ขึ้น นั่นคือ หากพบว่าองค์กรใดประสบกับสถานะที่ไม่พึงประสงค์ในเรื่องใด องค์กรนั้นก็มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองในเรื่องนั้น ความต้องการจำเป็นโดยนิยามนี้จึงเป็นตัวสะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น

ในขณะที่ สิริชัย กาญจนวาสิและคณะ (2541: 25) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการวางแผน ซึ่งจะส่งผลในการจำแนกเป้าหมาย การตัดสินใจถึงขอบเขตของเป้าหมายว่าจะทำได้แค่ไหน (2) เพื่อเป็นการตรวจวิเคราะห์หรือการจำแนกแยกแยะปัญหาหรือหาจุดอ่อนของสิ่งที่ศึกษาอันจะทำให้การวางแผนเป็นไปอย่างเหมาะสม (3) เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำหรับการประเมินหลายๆ รูปแบบ และ (4) เพื่อนำไปใช้กับการรับรองสถาบันการศึกษาเช่น

การประเมินผลผลิตในเรื่องของนักศึกษาผลการประเมินชนิดนี้นำไปจำแนกความพยายามทางการศึกษาของโรงเรียนหรือระบบโรงเรียนว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์จากนั้นจะมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

เนื่องจากการใช้ประโยชน์จากผลที่ได้รับจากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นคือ การนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ตามหลักการบริหารองค์กรเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแล้วต้องนำข้อมูลความต้องการจำเป็นมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาสาเหตุที่ตามมาเพื่อให้เกิดความต้องการจำเป็นนั้นๆ จากนั้นจึงทำการศึกษาการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่ตามมาเพื่อจะได้กำหนดแผนงานที่หน่วยงานต้องไปดำเนินการจัดทำให้สำเร็จเพื่อสนองความต้องการจำเป็นให้ครบถ้วน ดังนั้นกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จึงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

1. การระบุความต้องการจำเป็น (Needs identification) เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันก่อนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การวางแผนจำเป็นต้องมีข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาใช้ระบุลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

2. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs analysis) เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขและทรัพยากรที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นที่ได้จากการศึกษาในช่วงแรกโดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์กรในชุมชน การศึกษาเอกสาร และการระดมความคิด

3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs solution) เป็นขั้นตอนที่วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและเกิดความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมตามบริบทหรือการออกแบบพัฒนาตามทางเลือก

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการวิจัยความต้องการจำเป็นนั้นต้องมีการระบุความสำคัญของปัญหาโดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อที่จะหาสาเหตุและเป็นแนวทางในการแก้ไข จากนั้นจะมากำหนดทางเลือกในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะมีวิธีการหรือเครื่องมือเพื่อนำมาใช้สำหรับการแก้ปัญหา

เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น

วิทกินและอัลทชูลด์ (Witkin & Altschuld, 1995: 105) ได้แบ่งแหล่งข้อมูลความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. เอกสารหรือรายงานที่มีอยู่เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเอาไว้แล้วเช่น ตั๋วบงชี้ทางสังคม ข้อมูลจากการทำสำมะโนประชากร ผลการประเมินความต้องการจำเป็นทางการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากร และรายงานผลการประเมินโครงการ เป็นต้น

2. กระบวนการที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลมี 2 ชนิดคือ

2.1 กระบวนการที่ไม่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการถ่ายโอนระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลกับผู้ประเมินหรือผู้สัมภาษณ์ โดยจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์หรืออาจจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพียงเล็กน้อย สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์รายบุคคล เทคนิคเหตุการณ์วิกฤต การสำรวจแบบเคลฟายทางไปรษณีย์ และการวิเคราะห์ผลกระทบไขว้

2.2 กระบวนการที่อาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบกระบวนการกลุ่มที่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองหรือข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ การทำประชาพิจารณ์ อาศรมความคิดของชุมชน เทคนิคกลุ่มสมมติ การสนทนากลุ่ม เทคนิคการระดมความคิดเดคัมและการฉายภาพอนาคต

3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อรับทราบถึงสาเหตุและผลกระทบที่ตามมา เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ การวิเคราะห์งานการวิเคราะห์ผลกระทบไขว้ วงล้ออนาคต การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ แผนภูมิแบบก้างปลา การวิเคราะห์สาเหตุและผลที่ตามมา และการวิเคราะห์แบบฟอลท์ทรี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น จะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่ตามมาซึ่งอาศัยเทคนิคต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม เทคนิคของการหาความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับบริการทางด้านบริการสังคมนั้นทำได้หลายวิธี ตั้งแต่วิธีง่ายๆ ไปจนถึงวิธีที่สลับซับซ้อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประสานความรู้ของข้อมูลเบื้องต้นทางสถิติและการวิจัยที่เกี่ยวกับชุมชนที่มีอยู่ก่อนแล้วกับประสบการณ์ความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติโครงการ ถ้าข้อมูลและความรู้ดังกล่าวมีอยู่อย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเชื่อถือได้ เราก็อาจจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการประเมินความต้องการจำเป็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยในประเทศ

วรรณิ ศิรินพกุล (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยประเมินความพึงพอใจเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า บัณฑิตมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาแบ่งเป็น

ด้านต่างๆ คือ ด้านการสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ของคณะฯ พบว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นขั้นตอนการสมัครได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการลงทะเบียนเรียนพบว่า การใช้ระบบ Barcode ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการลงทะเบียนล่าช้าจากการรอผลการสอบได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการบอกเลิกบอกเพิ่มกระบวนวิชาพบว่า การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบอกเลิกบอกเพิ่มได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการลงทะเบียนล่าช้าจากการรอผลการรับรอง เพื่อบอกเลิกบอกเพิ่มกระบวนวิชาได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการประกาศผลสอบพบว่า การดูแลสอบที่ป้ายประกาศได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการประกาศผลสอบล่าช้ามีผลต่อการดำเนินการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการขอใบรับรองพบว่า การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบรับรองคณะฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการควบคุมอาคารได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการเสนอสภาพว่า ความถูกต้องของชื่อสกุลในรายชื่อเสนอสภาพได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนขั้นตอนการขอใบรับรองสภาพต้องติดต่อหลายแห่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านกิจการนักศึกษาพบว่า ความจำเป็นของการฝึกงานต่องานในอนาคตได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการบริการแนะแนวอาชีพมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการเรียนการสอนพบว่า ข้อสอบอ่านง่ายชัดเจนได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนเรื่องตำราไม่เพียงพอมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านงานด้านอื่นๆ พบว่า สิ่งแวดล้อมของคณะมีความสะอาดสวยงามได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความสะอาดของร้านอาหารสวัสดิการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ชญาภาภรณ์ นวลสิงห์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา สภาพการพักอาศัย และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ปีการศึกษา 2546 จำนวน 509 คน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตชายและนิสิตหญิง ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน สภาพการพักอาศัยต่างกัน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ นิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชไม จันทมาศ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษา 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมากคือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสุขภาพ

อนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศและคณะที่สังกัดพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการจัดบริการนักศึกษา เห็นว่าสมควรให้มีการปฐมนิเทศปีละ 2 ครั้งและประชาสัมพันธ์ชี้แจงความสำคัญของการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีอาจารย์ให้คำปรึกษาแยกตามคณะ ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มีคุณภาพและตรงความต้องการของนักศึกษา ควรจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ

พวงทอง วุฒิเดช (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2 และ 3 ปีการศึกษา 2541 จำนวน 264 คน ส่วนใหญ่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการเรียนรู้เฉลี่ย 2.50-2.99 ได้รับความใช้จ่ายระหว่าง 2,001-2,000 บาท/เดือน มีสุขภาพแข็งแรง และต้องการประสบการณ์และแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต อีกทั้งความภูมิใจและตระหนักในการเป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาส่วนมากมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากต้องการพัฒนาตัวเองให้มีความรอบรู้ รอบคอบ มีความอดทน มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัยและแบบแผนอันดีงาม เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านคิด ทำ สร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องตั้งมตลอดจนปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเสริมสร้างบุคลิกภาพให้แข็งแรงสมบูรณ์ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

อภาพร บุตรศรี (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานนิสิตมีความคิดเห็นเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานอนามัย นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการจัดหางานและงานอนามัย นิสิตมีความคิดเห็นเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานบริการนิสิต นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นด้านงานบริการนิสิตและด้านงานอนามัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบริการจัดหางานไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานอนามัยไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

เบเกอร์ (Baker, 1991 อ้างถึงใน เกสร มาลา, 2550) ศึกษาบริการด้านกิจการนักศึกษาสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ในวิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียพบว่า การบริการในด้านการรับนักศึกษา การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือทางการเงิน การลงทะเบียนเพียงพอสำหรับความต้องการของนักศึกษาผู้ใหญ่และต้องการให้ปรับปรุงในด้านบุคลากรของวิทยาลัย ธุรการ กิจกรรมนักศึกษา อาหารและบริการส่งเสริมการศึกษา โดยทั่วไปมีความแตกต่างเล็กน้อยในแต่ละบริการ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของบริการที่ศึกษา นักศึกษาเสนอแนะให้วิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียประเมินต่อไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริการที่จัดสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่

คามูเช (Kamuche 1994) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยของนิสิตภาคบริหารธุรกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัย 8 ด้าน คดยศึกษากับนิสิตจำนวน 639 คน ของภาควิชาบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัส (TWU) กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งพบว่า ภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าเรียน ในการวิจัยครั้งนี้ นิสิตให้ความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งที่ทำการศึกษาามีภาพพจน์เชิงบวก และนิสิตของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐเท็กซัส (TWU) มีความพึงพอใจต่อระบบสถาบันและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสูงกว่านิสิตของมหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และนิสิตที่มีได้เข้าเรียนมาตั้งแต่ต้นทั้งสองมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตที่เรียนมาในระยะยาว และในสุดท้ายนิสิตได้มีความคิดเห็นว่าทั้ง 2 มหาวิทยาลัยมีบริการอยู่ในระดับกลาง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิต ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ มีดังนี้

1. นิสิตระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จำนวน 689 คน ดังนี้
 - 1.1 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต จำนวน 70 คน
 - 1.2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 619 คน ดังนี้
 - 1.2.1 สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 105 คน
 - 1.2.2 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 166 คน
 - 1.2.3 สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จำนวน 79 คน
 - 1.2.4 สาขาการเงิน จำนวน 109 คน
 - 1.2.5 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 160
2. บัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สำเร็จการศึกษาในปี 2553 จำนวน 153 คน

จากการเก็บสอบถามพบว่า มีจำนวนนิสิตตอบแบบสอบถามเพียง 630 คน จากจำนวน 689 คน ส่วนบัณฑิตมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 คน จากจำนวน 153 คน ซึ่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 3 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ

จำเป็นของนิสิตและบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต รวมทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยลักษณะคำถามเป็นการให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ทุกชั้นปี สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 3 ระดับ ดังนี้

ด้านความพึงพอใจ

- 3 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความพึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความพึงพอใจปานกลาง
- 1 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความพึงพอใจน้อย

ด้านความต้องการจำเป็น

- 3 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นมาก
- 2 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นปานกลาง
- 1 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับ สังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของ ค่าเฉลี่ยดังนี้

ด้านความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความพึงพอใจน้อย

ด้านความต้องการจำเป็น

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความต้องการจำเป็นมาก

ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความต้องการจำเป็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง นิสิตและบัณฑิตมีระดับความต้องการจำเป็นน้อย

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิต จำแนกตาม ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สาขาวิชาเอก และรายได้ต่อเดือน และบัณฑิต จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

1.1 ความถี่

1.2 ค่าร้อยละ

โดยใช้สูตร
$$P = \frac{f}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ

f แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

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

เมื่อ \bar{X} แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.4 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ $S.D$ แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
 โดยใช้การทดสอบค่า t - test (t - test for Independent) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.
 2548 : 22)

โดยใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง ที่ 1
 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว(One – Way Anova) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอันตพงษ์. 2548 : 26)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน F -distribution
 MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

และในกรณีที่ค่า F มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้สูตร Least Significant Difference(LSD) (กล้าหา วานิชย์บัญชา. 2546 : 28)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, df} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับ
 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j

$t_{\frac{\alpha}{2}, df}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t -Test ที่ระดับ
 ความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระ
 ภายในกลุ่ม

n_i, n_j แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์
 ความแปรปรวน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่จำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 2 ชุด โดยเรียงลำดับหัวข้อแต่ละชุดเป็น 2 ตอนดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

**ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของบัณฑิตภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของบัณฑิต
ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน
ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
แก่บัณฑิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนิสิต จำแนกตาม เพศ หลักสูตร สาขาวิชาเอก ชั้นปี และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	153	24.30
1.2 หญิง	477	76.70
รวม	630	100.00
2. หลักสูตร		
2.1 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)	527	83.70
2.2 บัญชีบัณฑิต (บช.บ.)	103	16.30
รวม	630	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สาขาวิชาเอก		
3.1 การบัญชี	159	25.20
3.2 การตลาด	156	24.80
3.3 การเงินและการธนาคาร	100	15.90
3.4 การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	153	24.30
3.5 การเงิน	62	9.80
รวม	630	100.00
4. ชั้นปี		
4.1 ปีที่ 1	239	37.90
4.2 ปีที่ 2	131	20.80
4.3 ปีที่ 3	137	21.70
4.4 ปีที่ 4	123	19.50
รวม	630	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 2,500 บาท	73	11.60
5.2 2,501-5,000 บาท	291	46.20
5.3 5,001-7,500 บาท	173	27.50
5.4 7,500 บาทขึ้นไป	93	14.80
รวม	630	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่านิสิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 477 คน (ร้อยละ 76.70) ส่วนเพศชาย มีจำนวน 153 คน (ร้อยละ 24.30) เมื่อจำแนกตามหลักสูตร สาขาวิชาเอก ชั้นปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบดังนี้

นิสิตส่วนใหญ่เป็นนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 527 คน (ร้อยละ 73.80) ส่วนหลักสูตรบัญชีบัณฑิต มีจำนวน 103 คน (ร้อยละ 16.30)

สาขาวิชาเอกที่มีจำนวนนิสิตมากที่สุดคือ สาขาวิชาเอกการบัญชี มีจำนวน 159 คน (ร้อยละ 25.20) รองลงมาคือ สาขาวิชาเอกการตลาด จำนวน 156 คน (ร้อยละ 24.80) สาขาวิชาเอกการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 153 คน (ร้อยละ 24.30) สาขาวิชาเอกการเงินและการธนาคาร จำนวน 100 คน (ร้อยละ 15.90) และสาขาวิชาเอกการเงิน จำนวน 62 คน (ร้อยละ 9.80) ตามลำดับ

ชั้นปีที่มีจำนวนนิสิตมากที่สุดคือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 239 คน (ร้อยละ 37.90) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 137 คน (ร้อยละ 21.70) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 131 คน (ร้อยละ 20.80) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 123 คน (ร้อยละ 19.50)

นิสิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2,501-5,000 บาท จำนวน 291 คน (ร้อยละ 46.20) รองลงมาคือ ระหว่าง 5,001-7,500 บาท จำนวน 173 คน (ร้อยละ 27.50) 7,500 บาทขึ้นไป จำนวน 93 คน (ร้อยละ 14.80) และ ต่ำกว่า 2,500 บาท จำนวน 73 คน (ร้อยละ 11.60) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	2.02	.38	ปานกลาง
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	2.00	.37	ปานกลาง
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	1.92	.48	ปานกลาง
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	1.90	.40	ปานกลาง
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	1.86	.45	ปานกลาง
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	2.12	.43	ปานกลาง
รวม	1.97	.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ
พัฒนาการเรียนรู้ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้			
1	ระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย	2.05	.47	ปานกลาง
2	แหล่งข้อมูลวิชาการที่มีคุณภาพ สำหรับการศึกษาค้นคว้า	2.05	.51	ปานกลาง
3	ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว คล่องตัว	2.00	.59	ปานกลาง
4	ศูนย์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย	1.97	.52	ปานกลาง
	รวม	2.02	.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ
นิสิต โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต			
1	ห้องเรียนเพียงพอสำหรับนิสิต	2.16	.60	ปานกลาง
2	ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เพียงพอ	2.33	.56	ปานกลาง
3	สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียน	2.07	.54	ปานกลาง
4	บริการสถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลาย	1.84	.65	ปานกลาง
5	สถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน	1.81	.60	ปานกลาง
6	มีระบบดูแลสุขภาพและการให้บริการอนามัยที่สะดวก	1.83	.58	ปานกลาง
7	สภาพแวดล้อมภายในภาควิชาบริหารธุรกิจมีความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุง ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมตลอดเวลา	1.94	.53	ปานกลาง
	รวม	2.00	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษาโดยรวม
และรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1	ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา มีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความ ช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหา ส่วนตัว	2.16	.53	ปานกลาง
2	อาจารย์ที่ปรึกษามีตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบ เพื่อให้คำปรึกษาด้านวิชาการ	2.53	.57	มาก
3	มีระบบการช่วยเหลือนิสิตที่มีปัญหาทั้งทางด้าน วิชาการ และ ด้านอื่น ๆ	2.60	.55	มาก
4	มีผู้รับผิดชอบบริการระดับสาขาให้คำปรึกษาทั้งที่ เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ โดยผู้ให้ คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการให้ คำปรึกษา	2.57	.55	มาก
	รวม	2.58	.46	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการ
บริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ
มีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหา
ส่วนตัว นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นัก
นิสิตและศิษย์เก่า โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักนิสิตและศิษย์เก่า			
1	การบริการด้านทุนกู้ยืมการศึกษาทุกระบบ	2.03	.52	ปานกลาง
2	การบริการด้านแหล่งทุนการศึกษาต่อ	1.90	.55	ปานกลาง
3	การบริการด้านการจัดหางานพิเศษ	1.86	.60	ปานกลาง
4	การบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1.87	.57	ปานกลาง
5	บริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย	1.87	.57	ปานกลาง
6	มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย	1.89	.54	ปานกลาง
7	มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย	1.91	.52	ปานกลาง
	รวม	2.55	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์
ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต			
1	มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน จัดหาแหล่ง ฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา	1.85	.56	ปานกลาง
2	มีระบบดูแลความปลอดภัยของนักศึกษาในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	1.88	.54	ปานกลาง
3	มีอาจารย์รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1.92	.56	ปานกลาง
4	มีงบประมาณสนับสนุนนักศึกษาในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	1.79	.57	ปานกลาง
5	มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	1.86	.57	ปานกลาง
	รวม	1.86	.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้ออยู่ใน
ระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและ
สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1	ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ กิจกรรมวิชาการ เช่น นิทรรศการวิชาการ การแนะนำ การใช้ห้องสมุด การทบทวน(ตัว)ก่อนสอบ การปัจฉิม นิเทศน์ศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การ ปฐมนิเทศน์ศึกษาใหม่ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการคิด สร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถด้านภาษา	1.85	.56	ปานกลาง
2	กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ เช่น กีฬาน้องใหม่ กีฬาคณะ ประกวดกองเชียร์ ชมรมกีฬาต่างๆตามความ ถนัดและความสนใจ ฯลฯ	1.88	.54	ปานกลาง
3	กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีแกวเดลิ้ม เช่น กิจกรรมปลูกป่า ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติ ค่ายอาสา พัฒนา ลดโลกร้อน ฯลฯ	1.92	.56	ปานกลาง
4	กิจกรรมนันทนาการ เช่น ค่ายศิลปะ ดนตรี การ ประกวดดาวเดือน กิจกรรมแสดงละคร ฯลฯ	1.79	.57	ปานกลาง
5	กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น ไหว้ครู ขันโตก ลอยกระทง ขบวนแห่สงกรานต์ ฯลฯ	1.86	.57	ปานกลาง
	รวม	1.86	.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง
ประสงค์โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้	2.68	.40	มาก
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ นิสิต	2.60	.38	มาก
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	2.58	.46	
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่น นิสิตและศิษย์เก่า	2.55	.44	มาก
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.64	.43	มาก
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์	2.53	.44	มาก
รวม	2.60	.33	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ
พัฒนาการเรียนรู้ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้			
1	ระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย	2.69	.49	มาก
2	แหล่งข้อมูลวิชาการที่มีคุณภาพ สำหรับการศึกษา ค้นคว้า	2.69	.50	มาก
3	ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว คล่องตัว	2.72	.48	มาก
4	ศูนย์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย	2.62	.51	มาก
	รวม	2.68	.40	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต
โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต			
1	ห้องเรียนเพียงพอสำหรับนิสิต	2.67	.52	มาก
2	ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เพียงพอ	2.67	.49	มาก
3	สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียน	2.71	.48	มาก
4	บริการสถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลาย	2.42	.60	มาก
5	สถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน	2.60	.55	มาก
6	มีระบบดูแลสุขภาพและการให้บริการอนามัยที่สะดวก	2.58	.55	มาก
7	สภาพแวดล้อมภายในภาควิชาบริหารธุรกิจมีความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุง ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมตลอดเวลา	2.55	.55	มาก
	รวม	2.60	.38	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิตโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยรวม
และรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา			
1	มีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว	2.61	.53	ปานกลาง
2	อาจารย์ที่ปรึกษามีตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิชาการ	2.53	.57	มาก
3	มีระบบการช่วยเหลือนิสิตที่มีปัญหาทั้งทางด้านวิชาการ และ ด้านอื่น ๆ	2.60	.55	มาก
4	มีผู้รับผิดชอบบริการระดับสาขาให้คำปรึกษาทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา	2.57	.55	มาก
	รวม	2.58	.46	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้ออาจารย์
ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว
อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นัก
นิสิตและศิษย์เก่าโดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า			
1	การบริการด้านทุนกู้ยืมการศึกษาทุกระบบ	2.43	.63	มาก
2	การบริการด้านแหล่งทุนการศึกษาต่อ	2.53	.60	มาก
3	การบริการด้านการจัดหางานพิเศษ	2.57	.58	มาก
4	การบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2.63	.53	มาก
5	บริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย	2.56	.56	มาก
6	มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย	2.51	.55	มาก
7	มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย	2.62	.53	มาก
	รวม	2.55	.44	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า โดยรวมและรายข้ออยู่ใน
ระดับมาก

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์
ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต			
1	มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน จัดหาแหล่ง ฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา	2.67	.50	มาก
2	มีระบบดูแลความปลอดภัยของนักศึกษาในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	2.63	.51	มาก
3	มีอาจารย์รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2.63	.51	มาก
4	มีงบประมาณสนับสนุนนักศึกษาในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	2.66	.51	มาก
5	มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2.63	.52	มาก
	รวม	2.64	.43	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและรายข้ออยู่ใน
ระดับมาก

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและ
สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
1	ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์ กิจกรรมวิชาการ เช่น นิทรรศการวิชาการ การแนะนำ การใช้ห้องสมุด การทบทวน(ตัว)ก่อนสอบ การปัจฉิม นิเทศนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การ ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการคิด สร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถด้านภาษา	2.58	.54	มาก
2	กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ เช่น กีฬาน้องใหม่ กีฬาคณะ ประกวดกองเชียร์ ชมรมกีฬาต่างๆตามความ ถนัดและความสนใจ ฯลฯ	2.52	.57	มาก
3	กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อม เช่น กิจกรรมปลูกป่า ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติ ค่ายอาสา พัฒนา ลดโลกร้อน ฯลฯ	2.51	.57	มาก
4	กิจกรรมนันทนาการ เช่น ค่ายศิลปะ ดนตรี การ ประกวดดาวเดือน กิจกรรมแสดงละคร ฯลฯ	2.51	.56	มาก
5	กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น ไหว้ครู ขันโตก ลอยกระทง ขบวนแห่สงกรานต์ ฯลฯ	2.56	.53	มาก
	รวม	2.53	.44	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงว่านิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง
ประสงค์โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานข้อที่ 1 นิสิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย (n=153)		หญิง (n=477)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้	2.00	.36	2.00	.37	.42	.67
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของนิสิต	1.97	.47	1.90	.48	1.66	.09
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	1.97	.36	1.89	.41	2.51*	.01
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แก่นิสิตและศิษย์เก่า	1.95	.43	1.83	.45	2.78*	.01
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.12	.41	2.12	.44	.07	.94
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์	2.01	.31	1.96	.31	1.96*	.05
รวมเฉลี่ย	2.05	.40	2.01	.37	1.00*	.04

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 แสดงว่านิสิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชา
บริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์
แก่นิสิตและศิษย์เก่า และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับ
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามหลักสูตร

ความพึงพอใจ	บช.บ. (n=527)		บช.บ. (n=103)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้	2.01	.37	2.08	.41	-1.72	.08
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของนิสิต	1.98	.37	2.05	.38	-1.68	.09
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	1.92	.48	1.91	.52	.13	.89
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แก่นิสิตและศิษย์เก่า	1.88	.40	2.02	.42	-3.32*	.00
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	1.83	.44	1.99	.45	-3.17*	.00
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์	2.09	.42	2.25	.46	-3.45*	.00
รวมเฉลี่ย	1.95	.30	2.05	.42	-2.96*	.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 แสดงว่านิสิตที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัด
โครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่
ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาวิชาเอก

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.60	.40	2.83*	.02
	ภายในกลุ่ม	625	88.30	.14		
	รวม	629	89.90			
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	4	.46	.11	.85	.49
	ภายในกลุ่ม	625	84.94	.14		
	รวม	629	85.41			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.55	.39	1.67	.15
	ภายในกลุ่ม	625	144.74	.23		
	รวม	629	146.29			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	4	.97	.24	1.48	.21
	ภายในกลุ่ม	625	101.98	.16		
	รวม	629	102.95			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	4	3.19	.80	4.04*	.00
	ภายในกลุ่ม	625	123.19	.20		
	รวม	629	126.38			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	4	.89	.22	1.18	.32
	ภายในกลุ่ม	625	117.46	.19		
	รวม	629	118.35			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.62	.16	1.65	.16
	ภายในกลุ่ม	625	58.95	9.43		
	รวม	629	59.58			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 แสดงว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ต่างก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ต่างก็แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 19

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามสาขาวิชาเอกเป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	\bar{X}	การบัญชี 2.03	การตลาด 2.03	การเงินและการธนาคาร 2.06	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 1.94	การเงิน 2.10
การบัญชี	2.03	-	.7.34	-.2.04	9.67*	-6.62
การตลาด	2.03	-	-	-.2.78	-.8.93*	-7.36
การเงินและการธนาคาร	2.06	-	-	-	.12*	-4.5
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1.94	-	-	-	-	-.16
การเงิน	2.10	-	-	-	-	-
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	\bar{X}	การบัญชี 1.98	การตลาด 1.99	การเงินและการธนาคาร 1.98	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2.00	การเงิน 2.08
การบัญชี	1.98	-	-7.91	4.36	-2.08	-9.31
การตลาด	1.99	-	-	1.23	-1.29	-8.5
การเงินและการธนาคาร	1.98	-	-	-	-2.52	-9.75
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.00	-	-	-	-	-7.23
การเงิน	2.08	-	-	-	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	\bar{X}	การบัญชี 1.99	การตลาด 1.91	การเงินและการธนาคาร 1.92	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 1.85	การเงิน 1.89
การบัญชี	1.99	-	8.03	7.06	-14*	.10
การตลาด	1.91		-	-9.71	5.73	2.32
การเงินและการธนาคาร	1.92			-	6.71	3.29
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1.85				-	-3.42
การเงิน	1.89					-
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	การบัญชี 1.93	การตลาด 1.94	การเงินและการธนาคาร 1.88	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 1.84	การเงิน 1.94
การบัญชี	1.93	-	-5.06	4.85	8.68	-1.25
การตลาด	1.94		-	5.36	9.18	-7.41
การเงินและการธนาคาร	1.88			-	3.83	-6.10
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1.84				-	-9.93
การเงิน	1.94					-
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	การบัญชี 1.92	การตลาด 1.88	การเงินและการธนาคาร 1.88	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 1.74	การเงิน 1.92
การบัญชี	1.92	-	4.38	4.60	.18*	-5.68
การตลาด	1.88		-	2.21	.14*	-4.44
การเงินและการธนาคาร	1.88			-	.14*	-4.66
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1.74				-	-.18
การเงิน	1.92					-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	การบัญชี 2.16	การตลาด 2.07	การเงินและการธนาคาร 2.09	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2.15	การเงิน 2.11
การบัญชี	2.16	-	9.05	7.03	1.06	5.58
การตลาด	2.07		-	-2.02	-7.98	-3.47
การเงินและการธนาคาร	2.09			-	-5.96	-1.45
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.15				-	4.52
การเงิน	2.11					-
รวม	\bar{X}	การบัญชี 2.00	การตลาด 1.97	การเงินและการธนาคาร 1.97	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 1.92	การเงิน 2.01
การบัญชี	2.00	-	3.48	3.66	8.24*	-2.18
การตลาด	1.97		-	1.72	4.75	-3.70
การเงินและการธนาคาร	1.97			-	4.59	-3.87
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	1.92				-	-846
การเงิน	2.01					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสาขาวิชา มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่านิสิตสาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่าสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสาขาวิชาอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า พบว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่านิสิตสาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวม พบว่านิสิตสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสาขาวิชาอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.40	.80	8.74*	.00
	ภายในกลุ่ม	626	57.18	9.13		
	รวม	629	59.58			
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	2.86	.83	6.56*	.00
	ภายในกลุ่ม	626	87.03	.14		
	รวม	629	89.90			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้ คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.70	1.57	12.14	.00
	ภายในกลุ่ม	626	80.71	.13		
	รวม	629	85.41			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.79	.60	2.59*	.05
	ภายในกลุ่ม	626	144.50	.23		
	รวม	629	146.29			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	3.07	1.02	6.41	.00
	ภายในกลุ่ม	626	99.88	.16		
	รวม	629	102.95			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรม นิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.09	1.03	5.24	.00
	ภายในกลุ่ม	626	123.29	.20		
	รวม	629	126.38			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.97	.99	5.38	.00
	ภายในกลุ่ม	626	115.38	.18		
	รวม	629	118.35			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 แสดงว่านิสิตทุกชั้นปีต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 21

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		2.10	2.00	1.94	1.96
ชั้นปีที่ 1	2.10	-	.11*	.16*	.14*
ชั้นปีที่ 2	2.00		-	5.09	3.28
ชั้นปีที่ 3	1.94			-	-1.81
ชั้นปีที่ 4	1.96				-
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		2.10	2.00	1.88	1.93
ชั้นปีที่ 1	2.10	-	9.74*	.21*	.16*
ชั้นปีที่ 2	2.00		-	.12*	6.74
ชั้นปีที่ 3	1.88			-	-4.94
ชั้นปีที่ 4	1.93				-
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		1.93	1.86	1.86	1.91
ชั้นปีที่ 1	1.93	-	6.84	6.97	-7.31
ชั้นปีที่ 2	1.86		-	1.28	-14*
ชั้นปีที่ 3	1.86			-	-14*
ชั้นปีที่ 4	2.00				-
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		1.99	1.87	1.82	1.86
ชั้นปีที่ 1	1.99	-	.12*	.17*	.13*
ชั้นปีที่ 2	1.87		-	4.86	1.53
ชั้นปีที่ 3	1.82			-	-3.34
ชั้นปีที่ 4	1.86				-

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 1.93	ชั้นปีที่ 2 1.87	ชั้นปีที่ 3 1.75	ชั้นปีที่ 4 1.84
ชั้นปีที่ 1	1.93	-	6.66	.19*	9.48
ชั้นปีที่ 2	1.87		-	.12*	2.83
ชั้นปีที่ 3	1.75			-	-9.14
ชั้นปีที่ 4	1.84				-
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของ บัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.21	ชั้นปีที่ 2 2.08	ชั้นปีที่ 3 2.07	ชั้นปีที่ 4 2.05
ชั้นปีที่ 1	2.21	-	.12*	.15*	.16*
ชั้นปีที่ 2	2.08		-	1.83	3.19
ชั้นปีที่ 3	2.07			-	1.37
ชั้นปีที่ 4	2.05				-
รวม	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.04	ชั้นปีที่ 2 1.95	ชั้นปีที่ 3 1.89	ชั้นปีที่ 4 1.94
ชั้นปีที่ 1	2.04	-	9.67*	.15*	.10*
ชั้นปีที่ 2	1.95		-	5.92	5.68
ชั้นปีที่ 3	1.89			-	-5.35
ชั้นปีที่ 4	1.94				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามชั้นปี มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนิสิตชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่าชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยรวม พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.89	.63	4.50*	.00
	ภายในกลุ่ม	626	87.10	.14		
	รวม	629	89.90			
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.796	.27	1.96	.12
	ภายในกลุ่ม	626	84.61	.14		
	รวม	629	85.41			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.350	.45	1.94	.12
	ภายในกลุ่ม	626	144.94	.23		
	รวม	629	146.29			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	3	.327	.11	.66	.57
	ภายในกลุ่ม	626	102.62	.16		
	รวม	629	102.95			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.382	.13	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	626	125.10	.20		
	รวม	629	126.38			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.91	.64	3.41*	.02
	ภายในกลุ่ม	626	116.45	.19		
	รวม	629	118.35			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.320	.11	1.13	.34
	ภายในกลุ่ม	626	59.26	9.47		
	รวม	629	59.58			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 แสดงว่านิสิตทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 23

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และ ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	1.95	2.05	2.08	1.91
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.95	-	-9.52	-11*	4.07
2,501-5,000 บาท	2.05	-	-	-1.06	.14
5,001-7,500 บาท	2.08	-	-	-	.15*
7,500 บาทขึ้นไป	1.91	-	-	-	-
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	1.97	2.03	2.01	1.92
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.97	-	-5.83	-3.99	4.20
2,501-5,000 บาท	2.03	-	-	1.84	.10*
5,001-7,500 บาท	2.01	-	-	-	8.19
7,500 บาทขึ้นไป	1.92	-	-	-	-
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	1.99	1.87	1.96	1.90
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.99	-	.12	3.07	9.26
2,501-5,000 บาท	1.87	-	-	-8.87	-268
5,001-7,500 บาท	1.96	-	-	-	6.19
7,500 บาทขึ้นไป	1.90	-	-	-	-

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.89	-	-5.92	-5.32	-1.52
2,501-5,000 บาท	1.89	-	-	-5.26	-1.46
5,001-7,500 บาท	1.94	-	-	-	3.80
7,500 บาทขึ้นไป	1.90	-	-	-	-
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.87	-	2.66	-3.14	1.84
2,501-5,000 บาท	1.84	-	-	-5.79	-8.14
5,001-7,500 บาท	1.90	-	-	-	4.98
7,500 บาทขึ้นไป	1.85	-	-	-	-
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.03	-	-8.42	1.11	5.66
2,501-5,000 บาท	2.18	-	-	9.52	.14*
5,001-7,500 บาท	2.08	-	-	-	4.55
7,500 บาทขึ้นไป	2.04	-	-	-	-
รวม	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 2,500 บาท	1.96	-	-1.54	-3.14	3.92
2,501-5,000 บาท	1.97	-	-	-1.60	5.46
5,001-7,500 บาท	1.99	-	-	-	7.06
7,500 บาทขึ้นไป	1.92	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิต ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,500 บาท มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,500 บาท และ 7,500 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,501-5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า คำปรึกษา และด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่านิสิตทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,501-5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,500 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวม พบว่านิสิตทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 นิสิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความต้องการจำเป็น	ชาย (n=153)		หญิง (n=477)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	2.60	.42	2.70	.39	-2.85*	.01
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	2.57	.38	2.61	.38	-.97	.33
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	2.51	.45	2.60	.46	-2.01*	.05
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	2.52	.42	2.56	.44	-.84	.40
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.58	.41	2.66	.43	-1.99*	.05
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	2.52	.44	2.54	.44	-.38	.71
รวมเฉลี่ย	2.55	.34	2.61	.32	-1.95*	.05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 แสดงว่านิสิตที่เพศต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามหลักสูตร

ความต้องการจำเป็น	บช.บ. (n=527)		บช.บ. (n=103)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการ พัฒนาการเรียนรู้	2.67	.41	2.73	.32	-1.30	.19
2. ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของนิสิต	2.59	.39	2.65	.31	-1.49	.14
3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	2.58	.47	2.56	.42	.38	.70
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แก่นิสิตและศิษย์เก่า	2.55	.45	2.56	.36	-.22	.83
5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.64	.43	2.64	.41	-.06	.96
6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึง ประสงค์	2.53	.45	2.58	.40	-1.16	.25
รวมเฉลี่ย	2.59	.33	2.62	.28	-.79	.43

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 แสดงว่านิสิตที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จําแนกตามสาขาวิชาเอก

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	4	.66	.17	1.04	.39
	ภายในกลุ่ม	625	99.10	.16		
	รวม	629	99.76			
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	4	1.08	.27	1.87	.11
	ภายในกลุ่ม	625	90.45	.15		
	รวม	629	91.53			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.91	.73	3.45*	.01
	ภายในกลุ่ม	625	131.71	.21		
	รวม	629	134.62			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	4	.85	.21	1.12	.35
	ภายในกลุ่ม	625	118.52	.19		
	รวม	629	119.37			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	4	1.57	.39	2.18	.07
	ภายในกลุ่ม	625	112.81	.18		
	รวม	629	114.38			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	4	.86	.22	1.10	.35
	ภายในกลุ่ม	625	121.19	.20		
	รวม	629	112.68			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.92	.23	2.19	.07
	ภายในกลุ่ม	625	65.58	.11		
	รวม	629	66.50			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 แสดงว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 27

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามสาขาวิชาเอกเป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	\bar{X}	การบัญชี	การตลาด	การเงินและการธนาคาร	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	การเงิน
		2.73	2.65	2.65	2.69	2.65
การบัญชี	2.73	-	7.74	7.55	4.00	8.28
การตลาด	2.65		-	-1.86	-3.73	5.48
การเงินและการธนาคาร	2.65			-	-3.54	7.34
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.69				-	4.28
การเงิน	2.65					-
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	\bar{X}	การบัญชี	การตลาด	การเงินและการธนาคาร	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	การเงิน
		2.66	2.58	2.54	2.62	2.55
การบัญชี	2.66	-	7.26	.11*	4.06	.11
การตลาด	2.58		-	4.05	-3.20	3.73
การเงินและการธนาคาร	2.54			-	-7.25	-3.23
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.62				-	6.92
การเงิน	2.55					-

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	\bar{X}	การบัญชี 2.61	การตลาด 2.52	การเงินและการธนาคาร 2.54	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2.67	การเงิน 2.47
การบัญชี	2.61	-	8.77	6.70	-6.47	.14*
การตลาด	2.52		-	-2.07	-.15*	5.15
การเงินและการธนาคาร	2.54			-	-.13*	7.23
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.67				-	.20*
การเงิน	2.47					-
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	การบัญชี 2.58	การตลาด 2.53	การเงินและการธนาคาร 2.51	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2.59	การเงิน 2.19
การบัญชี	2.58	-	5.39	6.90	-1.16	8.73
การตลาด	2.53		-	1.51	-6.54	3.35
การเงินและการธนาคาร	2.51			-	-8.05	1.83
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.59				-	9.89
การเงิน	2.49					-
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	การบัญชี 2.66	การตลาด 2.64	การเงินและการธนาคาร 2.60	การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2.70	การเงิน 2.52
การบัญชี	2.66	-	2.06	6.09	-3.38	.14*
การตลาด	2.64		-	4.03	-5.44	.12
การเงินและการธนาคาร	2.60			-	-9.47	7.94
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.70				-	.17*
การเงิน	2.52					-

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	2.56	2.57	2.47	2.53	2.49
การบัญชี	2.56	-	-8.25	9.03	3.42	7.52
การตลาด	2.57		-	9.85	4.24	8.34
การเงินและการธนาคาร	2.47			-	-5.61	-1.51
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.53				-	4.10
การเงิน	2.49					-
รวม	\bar{X}	2.63	2.58	2.55	2.63	2.53
การบัญชี	2.63	-	5.06	7.93	7.94	.11*
การตลาด	2.58		-	2.86	-4.98	5.51
การเงินและการธนาคาร	2.55			-	-7.85	2.65
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.63				-	.11*
การเงิน	2.53					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสาขาวิชา มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความต้องการจำเป็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตสาขาวิชาเอกการบัญชีมีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่าสาขาวิชาการบัญชี มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตสาขาวิชาการเงิน นิสิตสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตสาขาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร และสาขาการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่านิสิตสาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตสาขาวิชาการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยรวม พบว่านิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความต้องการจำเป็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามชั้นปี

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	.76	.26	1.62	.19
	ภายในกลุ่ม	626	98.99	.16		
	รวม	629	99.76			
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	1.84	.61	4.28*	.01
	ภายในกลุ่ม	626	89.69	.14		
	รวม	629	91.53			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.16	.39	1.81	.14
	ภายในกลุ่ม	626	133.46	.21		
	รวม	629	134.62			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	3	2.21	.74	3.94*	.01
	ภายในกลุ่ม	626	117.16	.19		
	รวม	629	119037			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	2.71	.90	5.07*	.00
	ภายในกลุ่ม	626	111.67	.18		
	รวม	629	114.38			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.93	.65	3.34*	.02
	ภายในกลุ่ม	626	120.75	.19		
	รวม	629	122.68			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.48	.49	4.74*	.00
	ภายในกลุ่ม	626	65.02	.10		
	รวม	629	66.50			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 แสดงว่านิสิตที่ทุกชั้นปีต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ และด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 29

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.68	ชั้นปีที่ 2 2.67	ชั้นปีที่ 3 2.73	ชั้นปีที่ 4 2.62
ชั้นปีที่ 1	2.68	-	1.13	-4.69	6.11
ชั้นปีที่ 2	2.67	-	-	-5.82	4.98
ชั้นปีที่ 3	2.73	-	-	-	.10*
ชั้นปีที่ 4	2.62	-	-	-	-
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.62	ชั้นปีที่ 2 2.54	ชั้นปีที่ 3 2.68	ชั้นปีที่ 4 2.53
ชั้นปีที่ 1	2.62	-	7.57	-5.59	8.67
ชั้นปีที่ 2	2.54	-	-	-7.57	-.13*
ชั้นปีที่ 3	2.68	-	-	-	.14*
ชั้นปีที่ 4	2.53	-	-	-	-
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.55	ชั้นปีที่ 2 2.55	ชั้นปีที่ 3 2.66	ชั้นปีที่ 4 2.57
ชั้นปีที่ 1	2.55	-	-5.32	-.11*	-1.90
ชั้นปีที่ 2	2.55	-	-	-.10	-1.36
ชั้นปีที่ 3	2.66	-	-	-	8.97
ชั้นปีที่ 4	2.57	-	-	-	-
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.51	ชั้นปีที่ 2 2.53	ชั้นปีที่ 3 2.66	ชั้นปีที่ 4 2.52
ชั้นปีที่ 1	2.51	-	-1.60	-.15*	-8.64
ชั้นปีที่ 2	2.53	-	-	-.13*	7.41
ชั้นปีที่ 3	2.66	-	-	-	.14*
ชั้นปีที่ 4	2.52	-	-	-	-

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.61	ชั้นปีที่ 2 2.64	ชั้นปีที่ 3 2.76	ชั้นปีที่ 4 2.58
ชั้นปีที่ 1	2.61	-	-2.66	-.15*	3.12
ชั้นปีที่ 2	2.64		-	-.13*	5.78
ชั้นปีที่ 3	2.76			-	.18*
ชั้นปีที่ 4	2.58				-
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของ บัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.54	ชั้นปีที่ 2 2.50	ชั้นปีที่ 3 2.62	ชั้นปีที่ 4 2.46
ชั้นปีที่ 1	2.54	-	3.75	-8.36	8.12
ชั้นปีที่ 2	2.50		-	-.12	4.38
ชั้นปีที่ 3	2.62			-	.16*
ชั้นปีที่ 4	2.46				-
รวม	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1 2.59	ชั้นปีที่ 2 2.27	ชั้นปีที่ 3 2.69	ชั้นปีที่ 4 2.55
ชั้นปีที่ 1	2.59	-	1.28	-9.94	3.88
ชั้นปีที่ 2	2.27		-	-11*	2.60
ชั้นปีที่ 3	2.69			-	.14*
ชั้นปีที่ 4	2.55				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษา ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นปี มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่านิสิตชั้นปีที่ 3 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่านิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการจำเป็นมากกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 3 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่านิสิตชั้นปีที่ 3 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตชั้นปีที่ 3 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวม พบว่านิสิตชั้นปีที่ 2 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	.71	.24	1.49	.17
	ภายในกลุ่ม	626	99.05	.16		
	รวม	629	99.76			
ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.54	.18	1.23	.30
	ภายในกลุ่ม	626	90.99	.15		
	รวม	629	91.53			
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	.89	.30	1.38	.25
	ภายในกลุ่ม	626	133.73	.21		
	รวม	629	134.62			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.61	.54	2.85	.04
	ภายในกลุ่ม	626	117.77	.19		
	รวม	629	119.37			
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.10	3.38	.19	.91
	ภายในกลุ่ม	626	114.28	.18		
	รวม	629	114.38			
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	3	.64	.21	1.09	.35
	ภายในกลุ่ม	626	122.04	.20		
	รวม	629	122.68			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.53	.18	1.67	.17
	ภายในกลุ่ม	626	65.98	.11		
	รวม	629	66.50			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 แสดงว่านิสิตที่ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 30

ตารางที่ 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่
 ี่ื่อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการ
 บริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่น
 นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต
 และ ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของ
 บัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่

ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ื่อต่อการพัฒนาการเรียนรู้		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	2.70	2.71	2.63	2.67
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.70	-	-3.27	7.49	2.73
2,501-5,000 บาท	2.71	-	-	7.82	3.06
5,001-7,500 บาท	2.63	-	-	-	-4.76
7,500 บาทขึ้นไป	2.67	-	-	-	-
ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิตของนิสิต		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	2.58	2.63	2.56	2.60
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.58	-	-4.86	1.94	-1.98
2,501-5,000 บาท	2.63	-	-	6.80	2.88
5,001-7,500 บาท	2.56	-	-	-	-3.92
7,500 บาทขึ้นไป	2.60	-	-	-	-
ด้านการบริการการแนะแนวและการให้ คำปรึกษา		ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	2.60	2.61	2.54	2.52
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.60	-	-1.49	5.40	7.71
2,501-5,000 บาท	2.61	-	-	6.89	9.20
5,001-7,500 บาท	2.54	-	-	-	2.31
7,500 บาทขึ้นไป	2.52	-	-	-	-

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
		2.48	2.60	2.51	2.51
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.48	-	-1.12*	-3.09	-3.36
2,501-5,000 บาท	2.60		-	9.35	9.08
5,001-7,500 บาท	2.51			-	-2.74
7,500 บาทขึ้นไป	2.51				-
ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
		2.61	2.65	2.65	2.63
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.61	-	-3.99	-3.53	-2.35
2,501-5,000 บาท	2.65		-	4.62	1.65
5,001-7,500 บาท	2.65			-	1.18
7,500 บาทขึ้นไป	2.63				-
ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
		2.52	2.57	2.49	2.52
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.52	-	-4.64	2.69	2.27
2,501-5,000 บาท	2.57		-	7.34	4.87
5,001-7,500 บาท	2.49			-	-2.46
7,500 บาทขึ้นไป	2.52				-
รวม	\bar{X}	ต่ำกว่า 2,500 บาท	2,501-5,000 บาท	5,001-7,500 บาท	7,500 บาทขึ้นไป
		2.58	2.63	2.56	2.58
ต่ำกว่า 2,500 บาท	2.58	-	-4.63	1.82	4.96
2,501-5,000 บาท	2.63		-	6.44	5.12
5,001-7,500 บาท	2.56			-	-1.32
7,500 บาทขึ้นไป	2.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นของนิสิต ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายละเอียดดังนี้

โดยรวม และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่านิสิตทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความต้องการจำเป็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ยกเว้นด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า พบว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,501-5,000 บาท มีความต้องการจำเป็นมากกว่านิสิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 2,500 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของบัณฑิตจำแนกตาม เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	40	29.60
1.2 หญิง	95	70.40
รวม	135	100.00
2. สาขาที่สำเร็จการศึกษา		
2.1 การบัญชี	41	30.40
2.2 การตลาด	34	25.20
2.3 การเงินและการธนาคาร	23	17.00
2.4 การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	37	27.40
รวม	135	100.00
3. อาชีพ		
3.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14	10.40
3.2 พนักงานบริษัทเอกชน	110	81.50
3.3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	4.40
3.4 รับจ้างทั่วไป	3	2.20
3.5 อื่น ๆ	2	1.50
รวม	135	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	5.90
4.2 10,000 – 20,000 บาท	105	77.80
4.3 20,001 – 30,000 บาท	20	14.80
4.4 มากกว่า 30,000 บาท	2	1.50
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 32 แสดงว่าบัณฑิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน (ร้อยละ 70.40) ส่วนเพศชาย มีจำนวน 40 คน (ร้อยละ 29.60) เมื่อจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบดังนี้

สาขาที่สำเร็จการศึกษาที่มีจำนวนบัณฑิตมากที่สุดคือ สาขาวิชาเอกการบัญชี มีจำนวน 41 คน (ร้อยละ 30.40) รองลงมาคือ สาขาวิชาเอกการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 37 คน (ร้อยละ 27.40) สาขาวิชาเอกการตลาด จำนวน 34 คน (ร้อยละ 25.20) และสาขาวิชาเอกการเงินและการธนาคาร จำนวน 23 คน (ร้อยละ 17.00) ตามลำดับ

บัณฑิตส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 110 คน (ร้อยละ 81.50) รองลงมาคือ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน (ร้อยละ 10.40) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 4.40) รับจ้างทั่วไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.20) และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.50)

บัณฑิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 105 คน (ร้อยละ 77.80) รองลงมาคือ ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 20 คน (ร้อยละ 14.80) ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.90) และ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านหลักสูตร	2.26		ปานกลาง
2. ด้านการเรียนการสอน	2.98		มาก
3. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต	2.17		ปานกลาง
รวม	2.24		ปานกลาง

จากตารางที่ 33 แสดงว่าบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนการสอน บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านหลักสูตร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านหลักสูตร			
1	หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	2.25	.47	ปานกลาง
2	ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ	2.15	.48	ปานกลาง
3	ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับสภาพปัจจุบัน	2.20	.53	ปานกลาง
4	สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ	2.49	.54	มาก
5	รายวิชาที่เรียนมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมที่ดี	2.24	.49	ปานกลาง
6	หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และประยุกต์ใช้ได้จริง	2.29	.49	ปานกลาง
7	จำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรมีความเหมาะสม	2.24	.50	ปานกลาง
8	เนื้อหาในหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน	2.19	.50	ปานกลาง
	รวม	2.26	.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 แสดงว่าบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านหลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อสาขาวิชาที่สำเร็จ
การศึกษามีแหล่งงานรองรับ บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการเรียนการสอน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านการเรียนการสอน			
1	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน	2.33	.53	ปานกลาง
2	กระบวนการสอนของอาจารย์ส่งเสริมและพัฒนาความคิด ให้แก่บัณฑิต	2.31	.51	ปานกลาง
3	อาจารย์มีการใช้สื่อต่างๆหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบการเรียนการสอน	2.31	.59	ปานกลาง
4	กระบวนการสอนของอาจารย์มีประสิทธิภาพ	2.29	.47	ปานกลาง
5	การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของนิสิต	2.26	.50	ปานกลาง
6	กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาวิชา	2.23	.56	ปานกลาง
7	อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนิสิต	2.51	.53	มาก
8	เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าปรึกษาเรื่องต่าง ๆ โดยสะดวก	2.28	.56	ปานกลาง
9	สถานศึกษามีวัสดุ อุปกรณ์ การเรียน การสอนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติในแต่ละหลักสูตร	2.16	.60	ปานกลาง
	รวม	2.30	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 แสดงว่าบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการเรียนการสอนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้ออาจารย์ผู้สอนมี
ความเป็นกันเองกับนิสิต บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต โดยรวม
และรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
	ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต			
1	สถานศึกษามีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อท่านอย่างสม่ำเสมอ	2.09	.51	ปานกลาง
2	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	2.07	.58	ปานกลาง
3	ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	2.24	.52	ปานกลาง
4	อาจารย์ และบุคลากรของสถานศึกษามีความสุภาพ พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บัณฑิตอยู่เสมอ	2.30	.50	ปานกลาง
5	ความรวดเร็วของการให้ข้อมูลและทันต่อเวลา	2.13	.46	ปานกลาง
6	ความสะดวกในการใช้บริการ	2.18	.49	ปานกลาง
7	การเผยแพร่ข้อมูล กฏระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตอย่างทั่วถึง	2.20	.47	ปานกลาง
8	การให้บริการงานด้านเอกสารมีความรวดเร็วและจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม	2.16	.49	ปานกลาง
	รวม	2.17	.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 36 แสดงว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้อการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้อการจำเป็น
1. ด้านหลักสูตร	2.53	.35	มาก
2. ด้านการเรียนการสอน	2.56	.37	มาก
3. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แก่บัณฑิต	2.50	.40	มาก
รวม	2.55	.34	มาก

จากตารางที่ 37 แสดงว่าบัณฑิตมีความต้อการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้อการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ด้านหลักสูตร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้อการ จำเป็น
	ด้านหลักสูตร			
1	หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	2.61	.52	มาก
2	ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ	2.50	.52	มาก
3	ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับสภาพปัจจุบัน	2.52	.52	มาก
4	สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ	2.64	.48	มาก
5	รายวิชาที่เรียนมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมที่ดี	2.42	.51	มาก
6	หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และประยุกต์ใช้ได้จริง	2.55	.51	มาก
7	จำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรมีความเหมาะสม	2.43	.55	มาก
8	เนื้อหาในหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน	2.49	.50	มาก
	รวม	2.53	.35	มาก

จากตารางที่ 38 แสดงว่าบัณฑิตมีความต้อการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านหลักสูตร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการเรียนการสอน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการเรียนการสอน			
1	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน	2.59	.51	มาก
2	กระบวนการสอนของอาจารย์ส่งเสริมและพัฒนาความคิด ให้แก่ศิษย์	2.57	.51	มาก
3	อาจารย์มีการใช้สื่อต่างๆหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบการเรียนการสอน	2.57	.51	มาก
4	กระบวนการสอนของอาจารย์มีประสิทธิภาพ	2.54	.51	มาก
5	การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของนิสิต	2.52	.52	มาก
6	กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาวิชา	2.47	.52	มาก
7	อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนิสิต	2.65	.49	มาก
8	เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าปรึกษาเรื่องต่าง ๆ โดยสะดวก	2.62	.50	มาก
9	สถานศึกษามีวัสดุ อุปกรณ์ การเรียน การสอนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติในแต่ละหลักสูตร	2.55	.54	มาก
	รวม	2.56	.37	มาก

จากตารางที่ 39 แสดงว่าบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการเรียนการสอน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตโดยรวม
และรายชื่อ

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ จำเป็น
	ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ บัณฑิต			
1	สถานศึกษามีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน อย่างสม่ำเสมอ	2.46	.53	มาก
2	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์	2.44	.54	มาก
3	ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่างๆ มีความเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	2.54	.53	มาก
4	อาจารย์ และบุคลากรของสถานศึกษามีความสุภาพ พูดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บัณฑิตอยู่เสมอ	2.60	.49	มาก
5	ความรวดเร็วของการให้ข้อมูลและทันต่อเวลา	2.48	.53	มาก
6	ความสะดวกในการใช้บริการ	2.49	.53	มาก
7	การเผยแพร่ข้อมูล กฤระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตอย่างทั่วถึง	2.49	.53	มาก
8	การให้บริการงานด้านเอกสารมีความรวดเร็วและจัดสรร เวลาได้อย่างเหมาะสม	2.50	.52	มาก
	รวม	2.50	.40	มาก

จากตารางที่ 40 แสดงว่าบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานข้อที่ 1 บัณฑิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน

ตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย (n=40)		หญิง (n=95)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านหลักสูตร	2.31	.27	2.24	.30	1.29	.20
2. ด้านการเรียนการสอน	2.35	.37	2.28	.35	1.06	.29
3. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต	2.17	.42	2.17	.34	-.01	.99
รวมเฉลี่ย	2.27	.29	2.23	.27	.90	.37

จากตารางที่ 41 แสดงว่าบัณฑิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	3	.98	.33	4.12*	.01
	ภายในกลุ่ม	131	10.35	7.90		
	รวม	134	11.32			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.55	.52	4.33*	.01
	ภายในกลุ่ม	131	15.65	.12		
	รวม	134	17.21			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	.39	.13	.99	.40
	ภายในกลุ่ม	131	17.00	.13		
	รวม	134	17.39			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.75	.25	3.40*	.02
	ภายในกลุ่ม	131	9.59	7.32		
	รวม	134	10.34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 แสดงว่าบัณฑิตที่สาขาที่สำเร็จการศึกษาดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ บัณฑิตมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD ดังตาราง 43

ตารางที่ 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ด้านหลักสูตร	\bar{X}	การบัญชี 2.37	การตลาด 2.18	การเงินและ การธนาคาร 2.15	การจัดการการ ท่องเที่ยวและ การโรงแรม 2.27
การบัญชี	2.37	-	.19*	.22*	9.22
การตลาด	2.18		-	3.34	-9.35
การเงินและการธนาคาร	2.15			-	-1.13
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.27				-
ด้านการเรียนการสอน	\bar{X}	การบัญชี 2.36	การตลาด 2.14	การเงินและ การธนาคาร 2.24	การจัดการการ ท่องเที่ยวและ การโรงแรม 2.41
การบัญชี	2.36	-	.22*	.12	-5.37
การตลาด	2.14		-	-9.62	-2.27
การเงินและการธนาคาร	2.24			-	-1.17
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.41				-
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	\bar{X}	การบัญชี 2.24	การตลาด 2.15	การเงินและ การธนาคาร 2.08	การจัดการการ ท่องเที่ยวและ การโรงแรม 2.17
การบัญชี	2.24	-	9.08	.16	6.89
การตลาด	2.15		-	6.55	-2.19
การเงินและการธนาคาร	2.08			-	-8.74
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.17				-
รวม	\bar{X}	การบัญชี 2.32	การตลาด 2.16	การเงินและ การธนาคาร 2.16	การจัดการการ ท่องเที่ยวและ การโรงแรม 2.28
การบัญชี	2.32	-	.16*	.17*	3.58
การตลาด	2.16		-	9.18	-1.13
การเงินและการธนาคาร	2.16			-	-1.13
การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนิสิตใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ โดยรวม เป็นรายชื่อ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ด้านหลักสูตร พบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจมากกว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาการตลาด และสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ บัณฑิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการเรียนการสอน พบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจมากกว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ บัณฑิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ พบว่าบัณฑิตทุกสาขาที่สำเร็จการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยรวม พบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจมากกว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาการตลาด และสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ บัณฑิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.13	7.83	.09	.98
	ภายในกลุ่ม	130	11.29	8.69		
	รวม	134	11.32			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.17	1.79	.14	.97
	ภายในกลุ่ม	130	17.13	.13		
	รวม	134	17.21			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	4	.91	.21	1.79	.14
	ภายในกลุ่ม	130	16.48	.13		
	รวม	134	17.39			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.14	3.60	.46	.77
	ภายในกลุ่ม	130	10.91	7.84		
	รวม	134	10.34			

จากตารางที่ 44 แสดงว่าบัณฑิตที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	3	.16	5.16	.61	.61
	ภายในกลุ่ม	131	11.17	8.53		
	รวม	134	11.32			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	.12	4.09	.31	.82
	ภายในกลุ่ม	131	17.08	.13		
	รวม	134	17.21			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	.30	9.84	.75	.52
	ภายในกลุ่ม	131	17.09	.13		
	รวม	134	17.39			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	9.84	3.28	.42	.74
	ภายในกลุ่ม	131	10.24	7.81		
	รวม	134	10.34			

จากตารางที่ 45 แสดงว่าบัณฑิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 บัณฑิตที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แตกต่างกัน

ตารางที่ 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความต้องการจำเป็น	ชาย (n=40)		หญิง (n=95)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านหลักสูตร	2.56	.36	2.52	.35	.51	.61
2. ด้านการเรียนการสอน	2.59	.35	2.55	.38	.55	.58
3. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต	2.48	.40	2.50	.40	-.30	.77
รวมเฉลี่ย	2.58	.33	2.54	.34	.58	.56

จากตารางที่ 46 แสดงว่าบัณฑิตที่เพศต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	3	.23	7.77	.61	.61
	ภายในกลุ่ม	131	16.61	.13		
	รวม	134	16.84			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.01	.34	2.54	.06
	ภายในกลุ่ม	131	17.39	.13		
	รวม	134	18.40			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	.33	.11	.69	.56
	ภายในกลุ่ม	131	20.92	.16		
	รวม	134	21.25			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	1.27	.29
	ภายในกลุ่ม	131	14.76	.11		
	รวม	134	15.19			

จากตารางที่ 47 แสดงว่าบัณฑิตที่สาขาที่สำเร็จการศึกษาต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามอาชีพ

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	4	.26	6.49	.51	.73
	ภายในกลุ่ม	130	16.58	.13		
	รวม	134	16.84			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	4	.50	.13	.91	.46
	ภายในกลุ่ม	130	17.90	.14		
	รวม	134	18.40			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	4	.18	4.58	.28	.89
	ภายในกลุ่ม	130	21.07	.16		
	รวม	134	21.25			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.37	9.31	.82	.52
	ภายในกลุ่ม	130	14.82	.11		
	รวม	134	15.19			

จากตารางที่ 48 แสดงว่าบัณฑิตที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความต้องการจำเป็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.77	5.91	.04	.98
	ภายในกลุ่ม	131	16.83	.13		
	รวม	134	16.84			
ด้านการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.63	8.77	.06	.98
	ภายในกลุ่ม	131	18.37	.14		
	รวม	134	18.40			
ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	.25	8.40	.52	.67
	ภายในกลุ่ม	131	20.99	.16		
	รวม	134	21.25			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.05	6.84	.06	.98
	ภายในกลุ่ม	131	15.17	.12		
	รวม	134	15.19			

จากตารางที่ 49 แสดงว่าบัณฑิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” นั้น มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการหลักสูตร ด้านการบริการการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต

3. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนิสิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

4. เพื่อศึกษาความต้องการของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการหลักสูตร ด้านการบริการการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต

5. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตาม เพศ สาขาวิชาเอก และรายได้ต่อเดือน

6. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของบัณฑิตในการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนก เพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
2. แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังในการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น

แบบสอบถามประกอบด้วย คำถามปลายปิดและคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 3 ตัวเลือก โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของนิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต รวมทั้งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและต้องการจำเป็นของของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตทุกชั้นปี สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาการเงิน และสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม ต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ด้านการบริการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการหลักสูตร ด้านการบริการการเรียนการสอน และด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self-Administered Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านความพึงพอใจ ด้านความต้องการจำเป็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยกลุ่มตัวอย่างนิสิตปริญญาตรีทุกชั้นปี ของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1. นิสิตระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จำนวน 689 คน ดังนี้
 - 1.1 หลักสูตรบัญชีบัณฑิต จำนวน 70 คน
 - 1.2 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 619 คน ดังนี้
 - 1.2.1 สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 105 คน
 - 1.2.2 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 166 คน
 - 1.2.3 สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร จำนวน 79 คน

1.2.4 สาขาการเงิน จำนวน 109 คน

1.2.5 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 160 คน

จากการเก็บแบบสอบถามพบว่า มีจำนวนนิสิตตอบแบบสอบถามเพียง 630 คนจากจำนวน 689 คน

2. บัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่สำเร็จการศึกษา ในปี 2553 จำนวน 153 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 คน จากจำนวน 153 คน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นิสิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นนิสิตหญิงร้อยละ 76.70 และเป็นนิสิตชายร้อยละ 24.30 ส่วนมากเป็นนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตร้อยละ 73.80 สาขาวิชาเอกการบัญชีร้อยละ 25.20 โดยมีนิสิตชั้นปีที่ 1 มากที่สุดร้อยละ 37.90 ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,501-5,000 บาท

2. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า รายด้านและรายข้อนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายข้อพบว่าข้ออาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. นิสิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า รายด้านและรายข้อนิสิตมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา นิสิตมีความต้องการจำเป็น ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

4. บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นบัณฑิตหญิงร้อยละ 70.40 เป็นบัณฑิตชายร้อยละ 29.60 ส่วนมากเป็นบัณฑิตสาขาวิชาเอกการบัญชีร้อยละ 30.40 โดยบัณฑิตส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 81.50 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท

5. บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านหลักสูตรรายข้อพบว่า ข้อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการเรียนการสอนรายข้อ พบว่าข้ออาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนิสิต บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

6. บัณฑิตมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า :

1. นิสิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. นิสิตที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นิสิตที่ทุกสาขาวิชาเอกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นิสิตที่ทุกชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นิสิตทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ และด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วน และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. นิสิตที่เพศต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. นิสิตที่เรียนหลักสูตรต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. นิสิตทุกสาขาวิชาเอกมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

9. นิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้อื่น ๆ และด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. นิสิตที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความต้องการจำเป็นต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

11. บัณฑิตที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

12. บัณฑิตที่สาขาที่สำเร็จการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ บัณฑิตมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13. บัณฑิตที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

14. บัณฑิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้อื่น ๆ ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต ซึ่งทั้งนิสิตและบัณฑิตมีความพึงพอใจ

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะแตกต่างกันออกไป ผู้ศึกษาขออภิปรายผลเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาและการบริการเป็นอย่างมากทำให้ระบบการเรียนการสอนหรือการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ ต้องมีความรวดเร็ว ทันสมัย คล่องตัว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนิสิต และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้ ระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย, แหล่งข้อมูลวิชาการที่มีคุณภาพ สำหรับการศึกษา ค้นคว้า, ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วคล่องตัว, ศูนย์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี ศิรินพกุล (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยประเมินความพึงพอใจเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า บัณฑิตมีความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาแบ่งเป็นด้านต่างๆ คือ ด้านการสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่ของคณะฯ พบว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นขั้นตอนการสมัครได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความมีธรรมาภิบาลของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการลงทะเบียนเรียนพบว่า การใช้ระบบ Barcode ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการลงทะเบียนล่าช้าจากการรอผลการสอบได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการบอกเลิกบอกเพิ่มกระบวนวิชาพบว่า การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบอกเลิกบอกเพิ่ม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการลงทะเบียนล่าช้าจากการรอผลการรับรอง เพื่อบอกเลิกบอกเพิ่มกระบวนวิชาได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการประกาศผลสอบพบว่า การดูแลสอบที่ป้ายประกาศได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการประกาศผลสอบล่าช้ามีผลต่อการดำเนินการด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการขอใบรับรองพบว่า การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใบรับรองคณะฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านการควบคุมอารมณ์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการเสนอสภาพว่า ความถูกต้องของชื่อสกุลในรายชื่อเสนอสภา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนขั้นตอนการขอใบรับรองสภาต้องติดต่อหลายแห่ง ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านกิจการนักศึกษาพบว่า ความจำเป็นของการฝึกงานต่องานในอนาคต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนการบริการแนะแนวอาชีพมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านการเรียนการสอนพบว่า ข้อสอบอ่านง่ายชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนเรื่องตำราไม่เพียงพอมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านงานด้านอื่นๆ พบว่า สิ่งแวดล้อมของคณะมีความสะอาดสวยงาม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนความสะอาดของร้านอาหารสวัสดิการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดีเพื่อพร้อมที่ให้บริการกับนิสิตและเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้ ห้องเรียนเพียงพอสำหรับนิสิต, ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เพียงพอ, สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียน, บริการสถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลาย, สถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน, มีระบบดูแลสุขภาพและการให้บริการอนามัยที่สะดวก, สภาพแวดล้อมภายในภาควิชาบริหารธุรกิจมีความสวยงามและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาสภาพแวดล้อมตลอดเวลา และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาภาณท์ นวลสิงห์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา สภาพการพักอาศัย และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ปีการศึกษา 2546 จำนวน 509 คน พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตชายและนิสิตหญิง ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน สภาพการพักอาศัยต่างกัน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ นิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านการบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระบบการช่วยเหลือนิสิตที่มีปัญหาทั้งทางด้านวิชาการ และด้านอื่น ๆ, มีผู้รับผิดชอบบริการระดับสาขาให้คำปรึกษาทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา, อาจารย์ที่ปรึกษามีตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และรองลงมาคือมีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัวซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชไม จันทมาศ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดการบริการนักศึกษา 4 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษาอยู่ในระดับมากคือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสุขภาพ

อนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศและคณะที่สังกัดพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงในการจัดบริการนักศึกษา เห็นว่าสมควรให้มีการปฐมนิเทศปีละ 2 ครั้งและประชาสัมพันธ์ชี้แจงความสำคัญของการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีอาจารย์ให้คำปรึกษาแยกตามคณะ ควรปรับปรุงสวัสดิการให้มีคุณภาพและตรงความต้องการของนักศึกษา ควรจัดให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน โดยข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการบริการด้านทุนกู้ยืมการศึกษาทุกระบบ รองลงมาตามลำดับคือมีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย, การบริการด้านแหล่งทุนการศึกษาต่อ, มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย, การบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, บริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัยและลำดับสุดท้ายคือการบริการด้านการจัดหางานพิเศษ และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบเกอร์ (Baker, 1991 อ้างถึงใน เกสร มาลา, 2550) ศึกษาบริการด้านกิจการนักศึกษาสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ในวิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียพบว่า การบริการในด้านการรับนักศึกษา การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือทางการเงิน การลงทะเบียนเพียงพอสำหรับความต้องการของนักศึกษาผู้ใหญ่และต้องการให้ปรับปรุงในด้านบุคลากรของวิทยาลัย ชุรการ กิจกรรมนักศึกษา อาหารและบริการส่งเสริมการศึกษา โดยทั่วไปมีความแตกต่างเล็กน้อยในแต่ละบริการ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของบริการที่ศึกษา นักศึกษาเสนอแนะให้วิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียประเมินต่อไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริการที่จัดสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่

5. ด้านการบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกันคือ มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน จัดหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา, มีระบบดูแลความปลอดภัยของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, มีอาจารย์รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, มีงบประมาณสนับสนุนนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน

6. ด้านการบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกันคือ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีเสื้อนักเรียน กิจกรรมปลูกป่า ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติและค่ายอาสาพัฒนาตลอดปี ฯลฯ, กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพเช่น กีฬาน้องใหม่ กีฬาคณะ ประกวดกองเชียร์ ชมรมกีฬาต่างๆ ตามความถนัดและความสนใจ ฯลฯ, กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเช่น ไหว้ครู ชน โศก ลอยกระทง ขบวนแห่สงกรานต์ ฯลฯ, กิจกรรมวิชาการเช่น นิทรรศการวิชาการ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การทบทวน(ตัว)ก่อนสอบ การปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ฝึกอบรมพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถด้านภาษา, กิจกรรมนันทนาการเช่น ค่ายศิลปะ ดนตรี การประกวดดาวเดือน กิจกรรมแสดงละคร ฯลฯ และนิสิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงทอง วุฒิเดช (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ชั้นปีที่ 2 และ 3 ปีการศึกษา 2541 จำนวน 264 คน ส่วนใหญ่พักอยู่ในหอพักมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการเรียนรู้เฉลี่ย 2.50-2.99 ได้รับค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001-2,000 บาท/เดือน มีสุขภาพแข็งแรง และต้องการประสบการณ์และแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต อีกทั้งความภูมิใจและตระหนักในการเป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนมากมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากต้องการพัฒนาตัวเองให้มีความรอบรู้ รอบคอบ มีความอดทน มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัยและแบบแผนอันดีงาม เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านคิด ทำ สร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องดั่งมดตลอดจนปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเสริมสร้างบุคลิกภาพให้แข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

7. ด้านหลักสูตร พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับมากในรายข้อสาขาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ และรายข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกันคือ หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน, ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ, ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับสภาพปัจจุบัน, รายวิชาที่เรียนมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมที่ดี, หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ได้จริง, จำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรมีความเหมาะสม, เนื้อหาในหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน และบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร บุลศรี (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานนิสิตมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานอนามัย นิสิตเห็นว่ามี

ความเหมาะสมในระดับมาก นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องค์กรฯ) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการจัดหางานและงานอนามัย นิสิตมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานบริการนิสิต นิสิตเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นด้านงานบริการนิสิตและด้านงานอนามัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบริการจัดหางานไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องค์กรฯ) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานอนามัยไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องค์กรฯ) ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องค์กรฯ) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ด้านการเรียนการสอน พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับมากในรายข้ออาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนิสิต และรายข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกันคือ อาจารย์ผู้สอนมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน, กระบวนการสอนของอาจารย์ส่งเสริมและพัฒนาความคิดให้แก่ นิสิต, อาจารย์มีการใช้สื่อต่างๆ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยประกอบการเรียนการสอน, กระบวนการสอนของอาจารย์มีประสิทธิภาพ, การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของนิสิต, กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาวิชา, เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าปรึกษาเรื่องต่างๆ โดยสะดวก, สถานศึกษามีวัสดุ อุปกรณ์ การเรียน การสอนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในแต่ละหลักสูตร และบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน

9. ด้านบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้อพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกันคือ สถานศึกษามีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อท่านอย่างสม่ำเสมอ,

การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์, ท่าเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ, อาจารย์และบุคลากรของสถานศึกษามีความสุภาพ พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บัณฑิตอยู่เสมอ, ความรวดเร็วของการให้ข้อมูลและทันต่อเวลา, ความสะดวกในการใช้บริการ, การเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตอย่างทั่วถึง, การให้บริการงานด้านเอกสารมีความรวดเร็วและจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม และบัณฑิตมีความต้องการจำเป็นในด้านดังกล่าวโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงและให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็วมากขึ้นเพื่อรองรับจำนวนนิสิตที่เข้ามาใช้งานศึกษาค้นคว้าได้อย่างพอเพียง
2. ด้านการบริการกายภาพเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้สภาพแวดล้อมภายในมีความสวยงาม สะดวกสบาย ถูกสุขอนามัย มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย มีจำนวนห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนิสิต
3. ด้านการบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้นิสิตสามารถติดต่อหรือขอคำปรึกษาจากอาจารย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้สะดวกยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในช่องทางใด
4. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีข่าวสารข้อมูลใหม่ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับนิสิตอยู่เสมอ
5. ด้านการบริการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้มีการจัดฝึกอบรมในประสบการณ์วิชาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้และสามารถนำไปใช้ในงานได้
6. ด้านการบริการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ
7. ด้านการบริการหลักสูตร และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงให้หลักสูตรการเรียนการสอนมีความทันสมัย ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน บัณฑิตสามารถเรียนรู้และศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์และประยุกต์ใช้ในการทำงาน

8. ด้านการบริการการเรียนการสอน และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรปรับปรุงให้อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอน มีเทคนิคการเล่นต่างๆ ในการสอนเพื่อให้มนิสิตเกิดความเข้าใจและตั้งใจเรียน

9. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิต และเพื่อให้การบริการด้านดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรปรับปรุงการให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ข้อมูลข่าวสารและบริการด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ อาจารย์และบุคลากรมีความสุขอ่อนโยนในการพูดคุยอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้เต็มรูปแบบเพื่อจะได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกและการทำวิจัยเชิงคุณภาพเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำมาศึกษาประยุกต์ใช้ในประเด็นต่างๆ ได้

2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพนิสิต



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2516. *หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัทผดุงวิทยา จำกัด.
- กิตติมา ปรีดาติลก. 2524. *ทฤษฎีการบริการองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2538). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ชรีณี เฉจจินดา. 2535. *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2542). *การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธรรมชน วิตตานนท์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการศูนย์การค้าปลีกล้วยสุก ก่อสร้างครบวงจร รูปแบบห้างสรรพสินค้า : กรณีศึกษาโฮมโปร*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- บุญโชค เนกขัมพิทักษ์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้มีอำนาจตัดสินใจซื้อของร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมันที่มีต่อสินค้าและบริการของบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ. 2542. *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริญญา ขาวผ่อง. (2551). *การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พูนศิริ วัจนภูมิ. 2530. *การจูงใจในการบริการ : จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 3*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

- พวงทอง ตั้งจิตกุล. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานอนามัย ในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เขาวดี วิบูลย์ศรี. (2538). การประเมิน โครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราพรรณ สันทัศน์โชค. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พืมนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิมลสิทธิ์ หรยางกุล. 2526. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิมลมาศ ต้นสถาวิรัฐ. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านวัดสันที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลวรรณ รัตนรักษิตยา. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปริ้นเซส จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พืมนาสังคม) สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วราภรณ์ อรุณโชติ. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า : ศึกษา กรณี บริษัท อเมริกันสแตนดาร์ด บี แอนด์ เค ประเทศไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พืมนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิมลศรี ปัทมินทร์. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดการงานของรัฐ. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พืมนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สามัคคีสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. (2541). การศึกษาแนวทางการติดตามและประเมินโครงการพัฒนา ในระดับจังหวัด. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริอร ชันชัตต์. 2531. องค์การและการจัดการ (Q&M). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อักษรบัณฑิต.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สมชาติ กิจขรรจง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอการพิมพ์.

- สมพงษ์ เกษมสิน. 2513. *การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3.* กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.* กรุงเทพฯ
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). มหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุ้นนันทน์ กลิ่นเกลา. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างสรรพสินค้า บิ๊กซี จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, L.A. and. Andersen R. 1978. *Development of Indices of Access to Medical Care.* Ann Arbor, Michigan : Health Administration Press.
- Cowell, D.I. 1986. *The Marketing of Service.* London : Heinemann.
- Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing.* 2th ed. New York : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control.* 9th ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- McCormick, Ernest. 1980. *Industrial Psychology.* Englewood.Cliffs : N.J.prentice-Hall.
- Maslow, A.H.1954. *Motivation and Personality.* New York : Harper & Row Publishers.
- Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to Social Change.* Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross.
- Stanton, W.J and Chale F. 1987. *Fundamentals of Marketing.* 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Strauss George and Sayles Leonard, R. 1980. *Personnel : The Human Problems of Management.* 4th ed.USA : George Strauss and Leonard R.Sayles.
- Suarez, T. M. (1990). *Needs Assessment Studies.* In The International Encyclopedia of Educational Evaluation. New York: Pergamon .
- Vroom Victor, H. 1967. *Work and Motivation.* 3th ed.USA : John Wiley & Sons.
- Wallestein. Harvey. 1971. *A Dictionary of Psychology.* Maryland : Penquin Books.
- Wolman, T.E. 1973. *Education and Organization Leadership in Elementary Schools.* New Jersey : Prentice Hall.
- Witkin, B. R.; & Alschuld, W. J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide.* Thousand Oaks: SAGE.



ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่จำเป็นของนิสิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจความต้องการจำเป็นไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการจัดบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ จึงขอความร่วมมือนิสิตภาควิชาบริหารธุรกิจธุรกิจ ทุกคน/ทุกชั้นปี กรุณาตอบแบบสอบถามตามความ พึงพอใจและความต้องการจำเป็นของท่าน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

1.2 หลักสูตร

() บริหารธุรกิจบัณฑิต (บช.บ.) () บัญชีบัณฑิต (บช.บ.)

1.3 สาขาวิชาเอก

() การบัญชี () การตลาด
() การเงินและการธนาคาร () การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

1.4 ชั้นปี

() ปีที่ 1 () ปีที่ 2
() ปีที่ 3 () ปีที่ 4

1.5 รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 2,500 บาท () 2,501-5,000 บาท
() 5,001-7,500 บาท () 7,500 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตชั้นปีที่ 1-4

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้ง 2 ด้าน โดยด้านซ้ายให้ตรงกับระดับความต้องการจำเป็นของท่าน และด้านขวาตรงกับความพึงพอใจของท่านในสภาพปัจจุบัน

ความพึงพอใจ			ประเด็นพิจารณา	ความต้องการจำเป็น		
มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
			การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้			
			1. ระบบเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย			
			2. แหล่งข้อมูลวิชาการที่มีคุณภาพ สำหรับการศึกษา ค้นคว้า			
			3. ระบบงานทะเบียนที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว คล่องตัว			
			4. ศูนย์การเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย			
			การบริการกายภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต			
			1. ห้องเรียนเพียงพอสำหรับนิสิต			
			2. ห้องเรียนมีแสงสว่างที่เพียงพอ			
			3. สื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์ภายในห้องเรียน			
			4. บริการสถานที่ออกกำลังกายที่หลากหลาย			
			5. สถานที่สำหรับการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรม ร่วมกัน			
			6. มีระบบดูแลสุขภาพและการให้บริการอนามัยที่ สะดวก			
			7. สภาพแวดล้อมภายในภาควิชาบริหารธุรกิจมี ความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ตลอดเวลา			

ความพึงพอใจ			ประเด็นพิจารณา	ความต้องการจำเป็น		
มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
			การบริการการแนะแนวและการให้คำปรึกษา			
			1. มีอาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีปัญหาการเรียนหรือปัญหาส่วนตัว			
			2. อาจารย์ที่ปรึกษามีตารางเวลาการให้นักศึกษาเข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิชาการ			
			3. มีระบบการช่วยเหลือนิสิตที่มีปัญหาทั้งทางด้านวิชาการ และ ด้านอื่น ๆ			
			4. มีผู้รับผิดชอบบริการระดับสาขาให้คำปรึกษาทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ โดยผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา			
			การบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นิสิตและศิษย์เก่า			
			1. การบริการด้านทุนกู้ยืมการศึกษาทุกระบบ			
			2. การบริการด้านแหล่งทุนการศึกษาต่อ			
			3. การบริการด้านการจัดหางานพิเศษ			
			4. การบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
			5. บริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย			
			6. มีการจัดหน่วยบริการด้านข้อมูลข่าวสารเคลื่อนไหวในและนอกมหาวิทยาลัย			
			7. มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย			

ความพึงพอใจ			ประเด็นพิจารณา	ความต้องการจำเป็น		
มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
			การบริการการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต			
			1. มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน จัดหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา			
			2. มีระบบดูแลความปลอดภัยของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
			3. มีอาจารย์รับผิดชอบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
			4. มีงบประมาณสนับสนุนนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
			5. มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
			การบริการการส่งเสริมกิจกรรมนิสิตที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์			
			1. กิจกรรมวิชาการ เช่น นิทรรศการวิชาการ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การทบทวน(ตัว)ก่อนสอบ การปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ฝึกรอบรมพัฒนาทักษะ การคิดสร้างสรรค์ พัฒนาความสามารถด้านภาษา			
			2. กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ เช่น กีฬาน้องใหม่ กีฬาคณะ ประกวดกองเชียร์ ชมรมกีฬาต่างๆ ตามความถนัดและความสนใจ ฯลฯ			
			3. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีน้ำเงิน เช่น กิจกรรมปลูกป่า ค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติ ค่ายอาสาพัฒนา อดโลกรื้อน ฯลฯ			
			4. กิจกรรมนันทนาการ เช่น ค่ายศิลปะ ดนตรี การประกวดดาวเดือน กิจกรรมแสดงละคร ฯลฯ			
			5. กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น ไหว้ครู ขันโตก ลอยกระทง ขบวนแห่สงกรานต์ ฯลฯ			

ภาคผนวก ข.

แบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจและความต้องการที่จำเป็นของบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจความต้องการจำเป็นไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อนิสิต และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการจัดบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ จึงขอความร่วมมือบัณฑิตภาควิชาบริหารธุรกิจธุรกิจทุกคน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของท่าน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

1.2 สาขาที่สำเร็จการศึกษา

() การบัญชี () การตลาด
() การเงินและการธนาคาร () การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม

1.3 อาชีพ

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว () พนักงานบริษัทเอกชน
() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () รับจ้างทั่วไป
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,000 – 20,000 บาท
() 20,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้ง 2 ด้าน โดยด้านขวาให้ตรงกับระดับความต้องการจำเป็น
ของท่าน และด้านซ้ายตรงกับความพึงพอใจของท่านในสภาพปัจจุบัน

ความพึงพอใจ			ประเด็นพิจารณา	ความต้องการจำเป็น		
มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
			ด้านหลักสูตร			
			1. หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน			
			2. ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ			
			3. ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับสภาพปัจจุบัน			
			4. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีแหล่งงานรองรับ			
			5. รายวิชาที่เรียนมีการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมที่ดี			
			6. หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ได้จริง			
			7. จำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรมีความเหมาะสม			
			8. เนื้อหาในหลักสูตรสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน			
			ด้านการเรียนการสอน			
			1. อาจารย์ผู้สอนมีความรู้และเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน			
			2. กระบวนการสอนของอาจารย์ส่งเสริมและพัฒนาความคิดให้แก่บัณฑิต			
			3. อาจารย์มีการใช้สื่อต่างๆหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยประกอบการเรียนการสอน			
			4. กระบวนการสอนของอาจารย์มีประสิทธิภาพ			
			5. การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของนิสิต			
			6. กิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาวิชา			
			7. อาจารย์ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับนิสิต			
			8. เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าปรึกษาเรื่องต่างๆโดยสะดวก			
			9. สถานศึกษามีวัสดุ อุปกรณ์ การเรียน การสอนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการจัดการเรียน การสอน ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติในแต่ละหลักสูตร			

ความพึงพอใจ			ประเด็นพิจารณา	ความต้องการจำเป็น		
มาก	ปานกลาง	น้อย		มาก	ปานกลาง	น้อย
			ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต			
			1. สถานศึกษามีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน อย่างสม่ำเสมอ			
			2. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์			
			3. ทำเลที่ตั้งของงานด้านการบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ			
			4. อาจารย์ และบุคลากรของสถานศึกษามีความสุภาพ พุดจาไพเราะและเต็มใจให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่บัณฑิตอยู่เสมอ			
			5. ความรวดเร็วของการให้ข้อมูลและทันต่อเวลา			
			6. ความสะดวกในการใช้บริการ			
			7. การเผยแพร่ข้อมูล กฎระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิตอย่างทั่วถึง			
			8. การให้บริการงานด้านเอกสารมีความรวดเร็วและจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านหลักสูตร

2. ด้านการเรียนการสอน

3. ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่บัณฑิต



ภาคผนวก ก.

ประวัติความเป็นมาของภาควิชาบริหารธุรกิจ

.....

- พ.ศ.2516 จัดตั้งภาควิชาบริหารธุรกิจ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.สุคใจ เหล่าสุนทร (อธิการบดี) ได้ส่ง อาจารย์นิภา แนวนุญเนียร ไปศึกษาวิชาธุรกิจศึกษา ณ ประเทศแคนาดา เพื่อเตรียมการเปิดหลักสูตรธุรกิจศึกษา
- พ.ศ.2518 เปิดหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) ต่อเนื่อง 2 ปี วิชาเอกธุรกิจศึกษา สาขาการตลาด และการบัญชี โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เทียบหลักสูตรนี้เป็นบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) เปิดหลักสูตรวิชาโทธุรกิจศึกษาและเปิดหลักสูตรวิชาโทบริหารธุรกิจ โดยในขณะนั้นมีคณาจารย์ในภาควิชา จำนวน 7 คน
- พ.ศ.2531 ได้รับอนุมัติหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) โดยได้รับการอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- พ.ศ.2533 ได้พัฒนาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) ต่อเนื่อง 2 ปี เป็นโครงสร้างหลักสูตรใหม่ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศส.บ.) ต่อเนื่อง 2 ปี วิชาเอกบริหารธุรกิจสาขาการตลาดและสาขาการบัญชี และได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย
- พ.ศ.2536 ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยในการเปลี่ยนชื่อปริญญาจาก ศส.บ. เป็น บธ.บ. สาขาการตลาด และสาขาการบัญชี
- พ.ศ.2539 ได้รับอนุมัติหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) หลักสูตร 4 ปี สาขาการตลาด และ สาขาการบัญชี จากทบวงมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- พ.ศ.2540 ปรับปรุงหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) ใหม่โดยได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย
- พ.ศ.2541 ได้รับอนุมัติหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการตลาด จากทบวงมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- หลักสูตร บธ.บ. วิชาเอกการตลาด และวิชาเอกการบัญชี ก.ค. ให้การรับรองและกำหนดคุณสมบัติปริญญาเป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งข้าราชการครู
- พ.ศ.2542 ดำเนินโครงการความร่วมมือระดับบัณฑิตศึกษา สาขาธุรกิจศึกษา กับโรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
- พ.ศ.2543 ได้รับอนุมัติหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต 4 ปี สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร และสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม

- เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ และสาขาวิชาการตลาด
- พ.ศ.2544 เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร
- เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาการบัญชี ในโครงการความร่วมมือระดับปริญญาตรี กับ โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
 - เปิดหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี สาขาวิชาการบัญชีและสาขาวิชาการตลาด และปรับปรุงหลักสูตร กศ.บ. เป็น บธ.บ.
 - พ.ศ.2545 ปรับปรุงหลักสูตร บธ.บ. (ต่อเนื่อง 2 ปี) สาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาการตลาด
 - พ.ศ.2549 เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
 - พ.ศ.2552 จัดทำหลักสูตรใหม่ คือ หลักสูตรบัญชีบัณฑิต (บช.บ.) (เพื่อเปิดสอนในปี 2553)
 - ปรับปรุงหลักสูตร บธ.บ. 4 ปี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงิน สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม (เพื่อเปิดสอนในปี 2553)
 - งดรับนิสิตหลักสูตร บธ.บ. (ต่อเนื่อง 2 ปี) สาขาวิชาการบัญชี และสาขาวิชาการตลาด ทั้งที่ มศว และในโครงการความร่วมมือกับ โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจ
 - พ.ศ. 2553 เปิดหลักสูตรบัญชีบัณฑิต
 - ปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม
 - เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการเงิน สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
 - พ.ศ. 2554 ปรับปรุงหลักสูตรบัญชีบัณฑิต (TQF) (เพื่อเปิดสอนในปีการศึกษา 2555)
 - ปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการจัดการโรงแรม(TQF) พ.ศ. 2554 (เพื่อเปิดสอนในปีการศึกษา 2555)
 - ปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการเงิน วิชาเอกการตลาด และเพิ่มวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ (TQF) พ.ศ. 2554 (เพื่อเปิดสอนในปีการศึกษา 2555)
 - ปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด และหลักสูตรสองภาษา (Bilingual) พ.ศ. 2554 (เพื่อเปิดสอนในปีการศึกษา 2555)