



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา
ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

Expectation and Satisfaction to the Service of Student Affairs

Activity of Faculty of Home Economics Technology,

Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Academic year 2017



ฐิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี 2560

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา
ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2560

Expectation and Satisfaction to the Service of Student Affairs
Activity of Faculty of Home Economics Technology,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Academic year 2017



ฐิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2560

ชื่อโครงการวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อผู้วิจัย จุฑามารณ์ ศรีจันทร์หล้า

ปีที่ทำวิจัย 2560

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2560 กองทุนส่งเสริมงานวิจัย

ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพ การ ให้การบริการงานกิจกรรมนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ระดับปริญญา ตรีทุกชั้นปี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าที่ Paired-Sample t-test

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านอ้อยาศัย ไม้ตรีต่อการบริการ รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอ้อยาศัย ไม้ตรีต่อการบริการ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพ การให้การบริการงานกิจกรรมนักศึกษาพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และความคาดหวัง ในการได้รับบริการกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การให้บริการ กิจกรรมนักศึกษา

Project Title	Expectation and Satisfaction Regarding the Provision of Student Activity Services by the Faculty of Home Economics Technology Students, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
Researcher	Thitaporn Srichanlar
Year	2017
Research Budget	2017 Research Promotion Budget
Research Period	1 year

The major objectives of this research were to: 1) study the expectations towards the provision of student activity services by the Faculty of Home Economics Technology students, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2) study the satisfaction with the provision of student activity services by the Faculty of Home Economics Technology students, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 3) compare the expectations and satisfaction with the quality of student activity services by the Faculty of Home Economics Technology students, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research sample consisted of 385 undergraduate students in the academic year 2020. A questionnaire was used as a research instrument. The statistical methods employed included percentages, means, standard deviations, and Paired-Sample t-tests.

The findings were as follows: 1) The students' expectations towards the provision of student activity services were high in all aspects, including attitude towards service, service process and quality, confidence/trust, and facilities. 2) The students' satisfaction with the provision of student activity services was high in all aspects, including service quality, confidence/trust, service process and quality, facilities, and attitude towards service. 3) The comparison between expectations and satisfaction with the quality of the student activity services showed non-significant differences in satisfaction and expectations among students regarding the services provided by student development officers.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Service Provision, Student Service Activities

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ กระบวนการจัดทำวิจัย ความคิดเห็นและกำลังใจจากบุคลากรสายวิชาการ คณาจารย์และสายสนับสนุนหลายท่านอย่างยิ่ง โดยเฉพาะนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2560 ที่ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และขอบพระคุณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้พื้นที่เพื่อการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและคณาจารย์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือด้านผลงาน คำแนะนำและกำลังใจ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่สนับสนุนตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ณ ที่นี้ด้วย

จิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า
ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
1.6 สมมติฐานการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	28
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	32
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	35
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	39
5.2 สมมติฐานการวิจัย	39
5.3 สรุปผลการวิจัย	39
5.4 อภิปรายผลการวิจัย	43
5.5 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	45
5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	51
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	57
ภาคผนวก ง แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	61
ประวัติผู้วิจัย	68

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane	23
ตารางที่ 2	การแจกแจงและสุ่มตัวอย่างประชากรของนักศึกษา	24
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	29
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา	29
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา	30
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ครั้ง/เดือน งานกิจกรรมนักศึกษา	30
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานด้านกิจการนักศึกษาที่ เคยใช้ บริการ/เข้าร่วมงานกิจกรรมนักศึกษา	31
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน กิจกรรมนักศึกษา	32
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน กิจกรรมนักศึกษา	35
ตารางที่ 11	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน กิจกรรมนักศึกษา และความคาดหวังในการได้รับบริการกิจกรรมนักศึกษาจาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	38

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มีการพัฒนางานบริการทางการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งเป็นเหตุมาจากการบริหารจัดการในปัจจุบันเป็นอิสระ แยกออกจากรัฐบาล ส่งผลสถาบันอุดมศึกษาต้องหารายได้เพิ่มเติมไปพร้อมกับยังคงดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้มากขึ้น สามารถแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนได้อย่างเต็มที่ หน่วยงานทุกภาครัฐมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยใช้กลยุทธ์สนับสนุนกระบวนการจัดการศึกษาในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยไทยในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไป (ประภัสสร เทพชาตรี, 2560) การให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา จึงถือเป็นภารกิจหนึ่งของ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ต้องเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในส่วนการให้คำแนะนำแก่บุคคลที่มาติดต่อประสานงานจากหน่วยงานอื่น ๆ นักศึกษา ผู้ปกครอง หรือบุคคลภายนอก ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในบริการด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานทางการศึกษา ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ คุณภาพการบริการทางการศึกษาจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งใช้ในการรักษาคุณภาพ มาตรฐาน ตลอดจนการแข่งขัน เพื่อสามารถสร้างความได้เปรียบทางการศึกษาและการพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีภาระงานที่เกี่ยวข้องกับงานการให้บริการนักศึกษาโดยตรง งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) ที่ต้องส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการ ทั้งโดยคณะ และโดยองค์กรนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม โดยสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ที่ประกอบด้วยมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ แห่งชาติ 5 ประการ (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ, 2552) ได้แก่ (1) คุณธรรม จริยธรรม (2) ความรู้ (3) ทักษะทางปัญญา (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบต่อ (5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่คณะ สถาบัน และสภา/องค์กรวิชาชีพ ได้กำหนดเพิ่มเติม ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และนำหลัก PDSA/PDCA (Plan, Do, Study/Check, Act) ไปใช้ในชีวิตประจำวันเป็นการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาอย่างยั่งยืน อีกทั้งสนับสนุน ส่งเสริม

และเสริมสร้างสมรรถนะแก่นักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ การรักษาระเบียบวินัย และการบริการนักศึกษา เช่น การจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนานักศึกษา งานทุนการศึกษา การกู้ยืม กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) และกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) งานหารายได้พิเศษระหว่างเรียน งานประกันอุบัติเหตุ งานสุขภาพและพลาสมา งานการผ่อนผันทหารเกณฑ์ งานกิจกรรมจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์ งานบันทึกชั่วโมงกิจกรรม การให้คำปรึกษาแนะนำต่างๆ ในเรื่องปัญหาครอบครัว การเรียน และการใช้ชีวิตในระหว่างที่ศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัยฯ

จากภารกิจงานที่ฝ่ายกิจการนักศึกษารับผิดชอบและปฏิบัติ จึงเป็นส่วนหนึ่งในการนำมาประเมินคุณภาพการศึกษา (SAR) ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในองค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี ควรจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่าที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาเพื่อการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขและคุ้มค่าในระหว่างการใช้ชีวิตในคณะฯ และมหาวิทยาลัยฯ และจากผลการประเมินคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 – 2560 มีระดับคะแนนประเมินด้านการบริการนักศึกษา อยู่ในระดับพอใช้ และดี ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดซึ่งฝ่ายพัฒนานักศึกษา ก็ยังไม่ได้ดำเนินการค้นหาปัญหาที่แท้จริง ว่ามาจากสาเหตุหรือการบริการในจุดใด (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, 2557)

จากปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาที่ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้ทราบถึงปัญหา ข้อบกพร่อง นำมาปรับปรุงวิเคราะห์ปัญหา ในด้านการบริการและงานกิจกรรมของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1,905 คน (ที่มา: แผนกทะเบียนและวัดผลคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ปีการศึกษา 2560 จากประชากรจำนวน 1,905 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane และได้ค่าตัวอย่างมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

1.3.3 ขอบเขตการศึกษา

- 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่
 - เพศ
 - อายุ
 - ชั้นปีที่ศึกษา
 - หลักสูตร
 - สาขาวิชา
 - ความถี่ในการใช้บริการ
- 2) ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่
 - ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ
 - ความรวดเร็วในการได้ให้บริการ
 - การเข้าถึงบริการ
 - การติดต่อสื่อสาร
 - ความมีอัธยาศัยไมตรี

3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ
- ความรวดเร็วในการได้ให้บริการ
- การเข้าถึงบริการ
- การติดต่อสื่อสาร
- ความมีอัธยาศัยไมตรี

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ในช่วงปีงบประมาณ 2560 โดยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมิถุนายน 2560

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ที่มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หรือเป็นความรู้สึกของ นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษาของฝ่าย พัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเป็น ความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

1.4.3 การให้บริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่ต้องการ

1.4.4 กิจกรรมนักศึกษา (Student Activity) หมายถึง งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย กิจกรรมงานโครงการต่าง ๆ ของสโมสรนักศึกษา งานสมุดกิจกรรม ทุนการศึกษา/การกู้ยืมเงิน รายได้ พิเศษระหว่างเรียน งานประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพ งานวิชาทหาร งานให้คำปรึกษาและ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ฯลฯ

1.4.5 ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อหรือความสามารถที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้มีให้กับบุคคลอื่น เป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ที่ก่อให้เกิด ความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อกันในเชิงบวก เกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้กัน ให้ความร่วมมือในการทำสิ่ง ต่าง ๆ ด้วยใจจริง และเกิดความภักดีต่อกัน เช่น การทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการ หรือพนักงานขององค์กร ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อ องค์กรและมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการต่าง ๆ ขององค์กร และจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

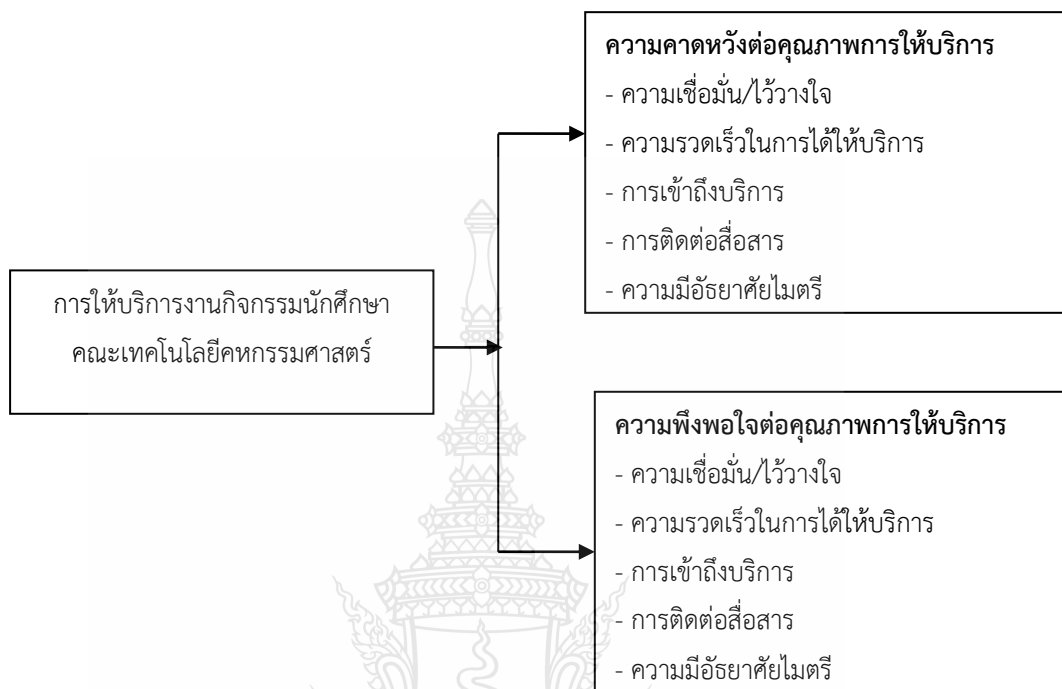
1.4.6 ความรวดเร็วในการได้ให้บริการ หมายถึง การมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ จากการติดต่อ จะเป็นที่ยังประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ ไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

1.4.7 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

1.4.8 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกขององค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถประสานงาน ให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยจุดเริ่มต้น ของการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายที่สุดก็คือ การทำให้สารและการสื่อสารนั้นเรียบง่าย ปฏิบัติได้มาก ที่สุดและง่ายต่อการจำที่สุด

1.4.9 ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง มีความสุภาพ มีมารยาท ความเอื้อเฟื้อ มีมิตรไมตรีจิต ต่อการต้อนรับแขกหรือลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มอบและผู้ได้รับ

1.5 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

1.6 สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา สูงกว่าความคาดหวังในการได้รับบริการงานกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เกิดองค์ความรู้แก่ผู้วิจัยที่จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้แก้ไข ปรับปรุงจุดอ่อน เพื่อพัฒนา งานกิจกรรมนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7.2 เป็นแนวทางให้ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ สามารถใช้เป็น ข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนางานกิจกรรมนักศึกษา และรายงานต่อผู้บริหาร ในการปรับปรุง หรือวางแผนพัฒนาคณะฯ ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีปีการศึกษา 2560 มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อกำหนดแนวคิดในการศึกษา โดยครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าตนเองมีการบริการอย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจที่สุด เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นการวัดถึงการบริการที่คุ้มค่าสมราคา และหากเกิดการชื่นชมก็ทำให้เกิดสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Expectation) ไว้หลายท่าน ดังนี้

ภัสรา อุทธา (2558) ให้ความหมายว่า การคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ตรงกับที่คาดการณ์ ว่าการบริการมีความน่าไว้วางใจ และมีความจริงใจ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวัง หรือคาดคะเนต่อตนเอง และบุคคลอื่นให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้ถึงเป้าหมายที่ตนปรารถนา หรือต้องการให้เป็นไป

สุภารัตน์ จันทร์พุด และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์ (2559) ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะเอกบุคคล ต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น โดยอาศัยประสบการณ์วิจารณ์ญาณ หรือจิตใต้สำนึกของบุคคลนั้น ที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่จะเกิดขึ้น ในภายหน้าหรือในอนาคต หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลบ ของบุคคลนั้น

วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ให้ความหมายว่า ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบ ต่อการรับรู้ของคนเรา ในลักษณะเอกบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์วิจารณ์ญาณ หรือจิตใต้สำนึก ของบุคคลนั้นที่ยังไม่เกิดขึ้น หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อ ความพึงพอใจในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อ ความพึงพอใจในด้านลบของบุคคลนั้น ที่มีต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้า/ผู้รับบริการจะใช้เป็น มาตรฐาน หรือตัววัดคุณภาพบริการจากกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าเขาเชื่อว่าจะได้รับบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับบริการที่คาดหวังจริง ๆ ก็จะทำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับบริการแบบ เกินความคาดหมาย ก็ยิ่งจะสร้างความประทับใจอย่างยากที่จะลืม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังก็จะสร้างความผิดหวังให้เกิดขึ้น และทำให้เขาประเมินบริการต่ำลง

2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

สมิต สัจฉกร (2550) ได้สรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับความคาดหวังว่า เป็นการให้บริการ เพื่อสร้างความพอใจ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวผู้รับบริการ ตั้งสมมุติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด ซึ่งผู้ติดต่อทุกคนจะต้องคิดคำนึงความต้องการคล้าย ๆ กัน ดังนี้

1) สถานที่ไปมาสะดวก ทำเลที่ตั้งของหน่วยงาน ร้านค้า และบริษัท ตลอดจน สถานที่ทำการ จะต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งว่ามีความสะดวกเหมาะสมต่อการติดต่ออย่างน้อยเพียงใด จึงคิดถึงหลักการเก่าแก่ของจีนเรื่องฮวงจุ้ย ให้มีทิศทางที่ลม และน้ำดี ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว คนส่วนมาก มักคิดว่าต้องให้ลมเย็นพัดผ่านสบายและน้ำไม่แล้งไม่ท่วม เป็นต้น

2) มีการกล่าวต้อนรับทักทาย การทักทายที่มีคำพูดไพเราะ และมีน้ำเสียงชวนฟัง ด้วยความจริงใจ ส่งผลให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่น และชุ่มฉ่ำใจ จะพบว่าการกล่าว “สวัสดีค่ะ” เป็นการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจในการเริ่มต้นได้ เป็นต้น

3) มีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ ทุกคนต้องการมีความสำคัญ มีผู้เอาใจใส่ดูแล ทั้งด้วยการพูด และการกระทำ ถ้าผู้มาติดต่อพบกับการต้อนรับอย่างเย็นชา ไม่กระตือรือร้น ย่อมผิดหวัง ตั้งแต่ต้น ความรู้สึกยินดีที่มาติดต่อย่อมจะเลือนหายไป ผู้ให้การต้อนรับจึงไม่ควรทำร้ายจิตใจ ด้วยการทำลายความคาดหวังของผู้มาติดต่อ ควรจะสบตา与客户หรือมองหน้าเมื่อพูดกับเขา

4) สนใจตอบคำถาม ผู้มาติดต่อโดยทั่วไปจะต้องการข้อมูลต่าง ๆ จึงมักจะมีคำถามมากมาย ผู้ให้การต้อนรับซึ่งเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาตลอดวัน มักจะเบื่อหน่ายการตอบคำถาม ซึ่งอาจจะเป็นคำถามซ้ำ ๆ กัน แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้การต้อนรับจึงควรสนใจฟังคำถาม เพื่อรับรู้ความต้องการ และให้คำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์

5) มีท่าทีแสดงออกที่สุภาพ ผู้มาติดต่อชอบบริการที่สุภาพนุ่มนวล ซึ่งมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมของคนบางกลุ่มที่นิยมปฏิบัติกันเฉพาะถิ่น และกิจกรรมารยาทที่สุภาพนุ่มนวลนี้เอง ทำให้ต่างชาติชื่นชมเป็นอย่างมาก

6) พูดด้วยน้ำเสียงชัดเจนไพเราะ ผู้มาติดต่อต้องการทราบเรื่อง จึงควรพูดให้ชัดเจนฉะฉาน ด้วยน้ำเสียงไพเราะชวนฟัง ไม่ควรพูดตัดเสียง หรือตั้งใจที่จะให้มีน้ำเสียงหวานจับใจแบบนักร้อง ควรพูดในลักษณะท่วงทำนองการสนทนา ไม่ต้องจิบปากจิบคอ

7) มีความเป็นกันเอง ผู้มาติดต่อชอบความเป็นกันเอง แต่ไม่ใช่ถึงขั้นถือวิสาสะเห็นเป็นเพื่อนเล่น ลูกค้าประจำชอบให้จำเขาได้ และจำเรื่องราวที่ติดต่อไว้ครั้งก่อน ๆ ได้ ถ้าเป็นห้องอาหาร โรงแรม หรือภัตตาคาร ผู้ต้อนรับรู้ว่าลูกค้าชอบห้องอาหารไทย จีน ฝรั่งเศสหรือญี่ปุ่น และนำไปถูกต้องรวมทั้งช่วยสั่งอาหารจานโปรดได้ด้วยยิ่งพอใจมาก

8) ถามความประสงค์ และให้คำแนะนำผู้มาติดต่อ ซึ่งเพิ่งมาเป็นครั้งแรกจะต้องระมัดระวัง ไม่อวดรู้ หรือเดาว่าจะติดต่อเรื่องอะไร ควรจะต้องถามความประสงค์ และตั้งใจรับฟังด้วยความสงบ ถ้าได้ยินไม่ถนัด จะต้องกล่าวทวนและขอให้ลูกค้ายืนยันความต้องการด้วยคำพูดที่เหมาะสม และถ้ามีความสะดวกหรือเหมาะสมใด ๆ อาจพูดเสนอให้พิจารณา แต่ถ้าลูกค้าไม่ต้องการก็อย่าคะยั้นคะยอ

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการ ของการรับบริการที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ ผู้รับบริการจะประเมินผลของการขอรับบริการ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการ คือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ

พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการกับใคร หรือหน่วยงานใดก็ตาม เขาจะเข้ามาพร้อมกับความคาดหวัง จะคาดหวังมากหรือน้อยแล้วแต่บุคคล และความปรารถนาที่เข้มข้นมากหรือน้อย

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (อ้างถึงใน ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่คาดหวัง ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความคาดหวังมี 4 ปัจจัย ดังนี้

1) ความต้องการเฉพาะบุคคล เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล

2) การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับการที่ดี

3) เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการ อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้รับบริการ จัดการกับความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ

4) การติดต่อสื่อสารจากภายนอก เป็นสื่อสำคัญอย่างหนึ่ง ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเชิญชวนโน้มน้าวจิตใจ พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้รับข่าวสาร ให้เกิดความคล้อยตามจากสังคมภายนอก ของสถานบริการสุขภาพในเรื่องต่าง ๆ

2.1.4 องค์ประกอบของความคาดหวัง

Vroom (อ้างถึงใน ธัญพร สุวรรณคาม, 2559) กล่าวถึง ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นองค์ประกอบหลักในทฤษฎีความคาดหวังของวีรูม (Vroom's Expectancy Theory) อธิบายว่าแรงจูงใจของบุคคลในการเลือกแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลว่าการกระทำของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์อะไร

องค์ประกอบของความคาดหวัง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลงาน (Effort-Performance Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามของเขา จะนำไปสู่ผลงานที่ต้องการได้หรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ บุคคลมั่นใจแค่ไหนว่า หากเขาพยายามมากขึ้น ผลงานของเขาจะดีขึ้น

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผลงาน และรางวัล (Performance-Reward Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลงานของเขา จะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการได้หรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ บุคคลมั่นใจแค่ไหนว่า หากเขาทำงานได้ดี เขาจะได้รับรางวัลตามที่คาดหวัง

3) คุณค่าของรางวัล (Valence) หมายถึง คุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลนั้น ๆ สำหรับบุคคล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลที่จะได้รับมากน้อยแค่ไหน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2558) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

สุภาวดี แซ่อ้อย และศิริรัตน์ ดีสอน (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมิน ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา

ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) ระบุว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือการสร้าง ความภูมิใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับ จนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการ ที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองการบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่, อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความหน้าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

2) ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักที่สำคัญของหน่วยงาน ที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ เกิดความพึงพอใจในการบริการ มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

Gronroos (อ้างถึงใน ชีรติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา, 2557) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการนั้นซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตน และสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยการบริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ว่าเป็นไปตามที่คาดหวัง น้อยหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service)

Delone and Mclean (อ้างถึงใน ปรารงค์ชิต แสงเสวตร, 2560) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพของการบริการ คือการที่ผู้ใช้งานได้รับการตอบสนองจากเว็บไซต์และผู้ให้บริการระหว่างการให้บริการ ซึ่ง Delone and Mclean ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการใน 5 มิติ ดังนี้

- 1) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการตอบสนองอย่างเต็มที่และให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ถูกต้อง
- 3) ด้านการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
- 4) ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ
- 5) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากรรวมถึงสิ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

วิชาญ ฤทธิรงค์ (อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งกำแพง, 2553) ได้กล่าวสรุปแนวคิดในการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจ อยากรที่จะกลับมาใช้บริการอีก ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

- 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
- 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
- 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
- 7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
- 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
- 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

2.3.3 ลักษณะสำคัญของการบริการ

Parasuraman, et al. (อ้างถึงใน บุญฤทธิ์ หวังดี, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการพบว่า การบริการต่างจากสินค้า 3 หลักการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล ซึ่งการบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1) การบริการนั้น เป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องไม่ได้ (Intangible) เพราะการบริการ คือ การปฏิบัติและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่วัตถุสิ่งของ ดังนั้น การกำหนดลักษณะที่ต้องการไว้ล่วงหน้า และการตรวจวัดการบริการทำได้ยาก

2) การบริการ มีความแตกต่างกันในตัวเอง (Heterogeneous) ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และช่วงเวลาให้บริการ

3) การบริการ เป็นสิ่งที่มิอาจแยกออกจากกันได้ (Inseparable) คุณภาพการบริการนั้น จะเกิดขึ้นในขณะที่มีการให้บริการ นั่นคือจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ มีปฏิสัมพันธ์กัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (อ้างถึงใน กฤติเดช พรหมเสน, 2560) ได้อธิบายว่า การบริการ มีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้

2) ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น ในการตรวจรักษา แพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3) การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish Ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการ เป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ

5) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง หมายถึง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labour Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่วันรุ่งขึ้น พนักงานคนเดียวกันนี้ถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดีหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส สาเหตุมาจากที่พนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่ม เพราะต้องดูแลลูกค้าซึ่งป่วยตลอดคืนที่ผ่านมา

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา

2.4.1 ความหมายของกิจกรรมนักศึกษา

ณัฐพงศ์ สุโกมล (อ้างถึงใน จตุรวัฒน์ ผนังรัมย์, 2557) ได้ให้ความหมายกิจกรรมนักศึกษาว่า เป็นกระบวนการทางการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รู้จักสนิทสนม ปรึกษาหารือร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อช่วยเหลือกันทางด้านวิชาการ อันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนของนักศึกษา โดยมีอาจารย์ประจำชมรม นักศึกษาคอยแนะนำ และให้คำปรึกษา เพื่อให้การจัดกิจกรรมของนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม ประสพการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมนักศึกษา เป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในอนาคตค่อนข้างมาก เพราะสังคมทุกวันนี้ไม่ต้องการเพียงแต่คนเก่งทางวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ และวิชาทักษะชีวิต จึงจะถือว่าเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์

จตุรวัฒน์ ผนังรัมย์ (2557) กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่นักศึกษาและหรือสถาบันการศึกษา ร่วมกันจัดขึ้นตามความต้องการและความสนใจของนักศึกษา ลักษณะกิจกรรมต้องดี มีประโยชน์ และช่วยในการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้กับนักศึกษานอกเหนือจากการเรียนในชั้นเรียนตามปกติเพื่อพัฒนาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมด้านความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ สุขภาพกาย และมีทักษะชีวิต และต้องได้รับการ ส่งเสริมสนับสนุนจากสถาบันการศึกษา

2.4.2 วัตถุประสงค์ของกิจกรรมนักศึกษา

- 1) เพื่อเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ตรงทางด้านวิชาการให้แก่นักศึกษา
- 2) เพื่อเตรียมนักศึกษาสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมประชาธิปไตย
- 3) เพื่อเตรียมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- 4) เพื่อปลูกฝังให้นักศึกษารู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมคุณธรรม
- 5) เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์และพัฒนาสังคม
- 6) เพื่อพัฒนานักศึกษาทางด้านสังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มีจิตสำนึกที่ถูกต้องดีงามและตระหนักถึงความรับผิดชอบที่พึงมีต่อสังคม
- 7) เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี รู้จักการวางแผน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ
- 8) เพื่อส่งเสริมพลานามัยและพัฒนาบุคลิกภาพ
- 9) เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ
- 10) เพื่อเพิ่มพูนความสนใจของนักศึกษาให้กว้างขวางขึ้น

11) เพื่อพัฒนาความสามารถพิเศษของนักศึกษา

2.4.3 ความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษา

ณัฐพงศ์ สุโกมล (อ้างถึงใน จตุรวัฒน์ ผนังรัมย์, 2557) ได้กล่าวถึง คุณค่าและความสำคัญ ของกิจกรรมนักศึกษา มีประโยชน์และมีคุณค่ามากมาย เมื่อนักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรม ดังนี้

1) โลกทัศน์ของตนเองกว้างมากขึ้น เพราะได้มีโอกาสในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้นักศึกษาได้รับความคิดแปลกใหม่จากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การได้ถกเถียงจากการประชุม อันจะส่งผลไม่เป็นคนที่ยึดมั่นถือมั่นในตนเองมากเกินไป ขณะเดียวกันทำให้ได้แง่คิดหลายมุมมอง ซึ่งเป็นการพัฒนาสติปัญญาไปในตัว

2) การค้นพบ และรู้จักตนเองมากขึ้น เมื่อนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้มีโอกาสประเมินตนเองว่ามีจุดเด่นจุดด้อยอะไรบ้าง ซึ่งหากไม่เข้าร่วมกิจกรรม อาจจะทำให้รู้จักตนเองเข้าเกินไป ทำให้โอกาสพัฒนาจุดด้อยช้าตามไปด้วย

3) ความสามารถในการบริหารเวลาในยุคปัจจุบัน เวลาถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าเป็นอย่างมาก คนที่บริหารเวลาได้เก่ง ย่อมได้รับสิ่งที่มีค่าต่อตนเองมากกว่าผู้อื่น การเข้าร่วมกิจกรรมจะทำให้ นักศึกษารู้จักแบ่งเวลาในแต่ละกิจกรรมของตนเองอย่างเหมาะสม เช่น ต้องมีเวลาให้กับกิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมร่วมหลักสูตร กิจกรรมครอบครัว และกิจกรรมนักศึกษาที่ตนรับผิดชอบ การเข้าร่วมกิจกรรมจะชี้ให้เห็นว่าถ้าต้องทำหลายสิ่งหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เราจะมีศักยภาพ ในการดำเนินการเพียงใด

4) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา จะมีอิสระในการคิด และตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้น เพราะในโลกของการทำงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้น นักศึกษาจึงจำเป็นต้องรู้จักปรับปรุงตนเองให้เข้ากับบุคคลหลากหลายประเภท เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เรารับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มี ธรรมชาติ และลักษณะที่หลากหลาย จะสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาสามารถทำงานกับผู้อื่นได้หรือไม่ ซึ่งการทำกิจกรรมจะเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ได้รู้จักเรียนรู้ และเข้าใจในความหมายของ ความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น คนที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์มากเท่าใด ย่อมประสบปัญหาน้อยในการทำงานในอนาคต

5) การมีพัฒนาการทางด้านบุคลิกภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมจะสอนให้ได้รู้จัก ที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเอง รู้จักการเป็นผู้ฟังที่ดี รู้จักทักษะสังคม รู้จักที่จะยอมรับความคิดเห็น ของบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ช่วยปรับปรุงบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ดูดีเสมอ

6) การรู้จักและเข้าใจคำว่าบทบาท และรู้จักการใช้บทบาทที่เหมาะสม ในการเข้าร่วม กิจกรรมนักศึกษานั้น แต่ละคนจะต้องดำรงตำแหน่งในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ในแต่ละบทบาท จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป บางคนมีบทบาทเป็นผู้นำกลุ่ม บางคนมีบทบาท

เป็นรองประธาน เทรย์ญิก เลขานุการ หรือผู้ร่วมกิจกรรม เมื่อเราอยู่ในบทบาทใด ต้องเรียนรู้ และเข้าใจในบทบาทของตนเอง ดังนั้น ถ้าไม่เข้าใจคำว่าบทบาท ก็จะทำผิดบทบาทอันจะนำมา ซึ่งความขัดแย้งได้ในภายหลัง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพ การให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลการศึกษา และคณะที่ศึกษา แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ภูมิลำเนา ผลการศึกษา และคณะที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความคาดหวัง ด้านบุคลากร และการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังกับ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

มัลลิกา วีระสัย และประดิษฐา นาครักษา (2557) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการ จัดกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพและปัญหาการจัดกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์ในการจัดกิจกรรมนักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการดำเนินการ จัดกิจกรรมนักศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อสภาพและปัญหาการจัดกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และคณะที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพ และปัญหาการจัดกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อสภาพและปัญหาการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

มนตรี พุทธชาคำ (2557) ศึกษาการเรียนรู้เพื่อเสริมศักยภาพการเป็นผู้นำด้านกิจกรรมสาขาช่างยนต์ ระดับชั้นประกาศนียบัตร วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ มีการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายกิจกรรม พบว่า ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในระดับมากเกือบทุกกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมกับประเพณี กิจกรรมการรับน้อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน กิจกรรมเกี่ยวกับงานบันเทิงและกิจกรรมเกี่ยวกับกีฬา 2) สำหรับปัญหาและความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษานั้น นักศึกษาเห็นว่าบางกิจกรรมไม่น่าสนใจขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมบางกิจกรรมขาดความร่วมมือจากนักศึกษาและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง บางครั้งก็ขาดงบประมาณสนับสนุนและขาดผู้นำในการทำกิจกรรม และนักศึกษาบางส่วนก็ขาดความรู้และความเข้าใจ ไม่เห็นคุณค่าหรือประโยชน์ในการเข้าร่วมกิจกรรม นักศึกษาได้ให้ความเห็นว่ากิจกรรมที่น่าสนใจที่อยากเข้าไปมีส่วนร่วมที่สำคัญ ได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับสังคม กิจกรรมเกี่ยวกับ การพัฒนาบุคลิกภาพ และกิจกรรมเกี่ยวกับการเมือง 3) รูปแบบของการกระตุ้นจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ในมุมมองของนักศึกษาที่เห็นว่าน่าจะได้ผลดี ได้แก่ การให้สิ่งตอบแทนซึ่งอาจจะได้คะแนน รางวัล เกียรติบัตร การบังคับอาจจะเป็นการเช็คชื่อ หรือให้อาจารย์บังคับโดยการตัดคะแนน การสร้างจิตสำนึกให้เห็นคุณค่าและความสำคัญของกิจกรรม การปรับรูปแบบของกิจกรรมให้เป็นกิจกรรมที่มีสาระและบันเทิงอยู่ในตัว เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในวันหยุด เป็นกิจกรรมที่มีความโดดเด่นและมีประโยชน์ต่อนักศึกษา และเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยของนักศึกษาโดยสนับสนุนให้มีชมรมนักศึกษาของสาขาวิชาขึ้นมารับผิดชอบ

นิติภูมิ ไวยธิตรา (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 2) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 2.1) นักศึกษาต่างชาติที่มีเพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษาและประเภทของนักศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน 2.2) นักศึกษาต่างชาติที่มีภูมิลำเนาและเงินเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และ 2.3) นักศึกษาต่างชาติที่มีคณะแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวม แตกต่างกัน

นภาพร ไอรารัตน์ (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา ด้านงานวินัยนักศึกษา ด้านงานแนะแนว และจัดหางานด้านงานธุรการ ด้านงานบริการและสวัสดิการ และด้านงานบริการเงินยืมเพื่อการศึกษา

วีรชาติ พนาวิวัฒน์, ลลิตา อุดลย์กิตติไพศาล, เจษฎาภรณ์ วิริยะสกุลธรรม และสุภาพร จตุรภัทร (2560) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษา พบว่า 1) ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาไทยและต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายข้อ นักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวังในระดับมากที่สุด และด้านการพัฒนานักศึกษานักศึกษาไทยมีความต้องการและความคาดหวังในระดับมากที่สุดและ 2) เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาไทยและนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าด้านการพัฒนานักศึกษา นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวังด้านการพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

นิพนธ์ เรืองหิรัญวิช (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมาคือ ด้านบริการ และสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกีฬาและนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ของหลักสูตรนานาชาติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้ในการบริการที่นักศึกษาได้รับนั้นต่ำกว่าที่ระดับนักศึกษาคาดหวังไว้ คือ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน สิ่งที่น่าสนใจคือนักศึกษาไม่พึงพอใจต่อระดับคุณภาพการบริการ

ของหลักสูตรนานาชาติ โดยนักศึกษาไม่พึงพอใจคุณภาพบริการ ด้านความมีน้ำใจไมตรีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความผูกพันและด้านความเป็นมืออาชีพตามลำดับ

สรรรค์ชัย กิตียนันท์ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

นันทพล พันธุเดช (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ชั้นปีที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ เกรดเฉลี่ยรวม 2.50 - 2.99 ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขตรังสิต และพักอาศัยในหอพักภายนอกมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและนักศึกษาส่วนใหญ่มีการเข้าร่วมกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน จะมีการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่มีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างกัน จะมีการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2560 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาความแตกต่างของตัวแปรต่าง ๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire On line) มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1,905 คน (ที่มา แผนกทะเบียนและวัดผลคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ณ วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี ปีการศึกษา 2560 ซึ่งมีประชากรจำนวน 1,905 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane และได้ค่าตัวอย่างมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 333 คน โดยมีรายละเอียดการเทียบขนาดตัวอย่าง ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ Assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตร คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

ที่มา : ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ธัญบุรี (2560)

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนกลุ่มประชากรของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในปีการศึกษา 2560 มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 1,905 คน ใกล้เคียงกับจำนวนประชากร ที่กำหนดในตาราง Taro Yamane ที่มีจำนวนประชากร 2,000 คน และสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรสำหรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ซึ่งเท่ากับ 333 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 333 คน แต่ผู้วิจัยจัดเก็บ

แบบสอบถามจำนวน 385 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรนักศึกษา ให้ได้ประสิทธิภาพข้อมูลที่แท้จริง และป้องกันการคลาดเคลื่อนของผลการวิจัย

3.1.3 การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากร นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,905 คน ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวัด เพื่อเป็นตัวแทนประชากรนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำนวน 385 คน และการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นปี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน เพื่อให้ได้สัดส่วนของนักศึกษาที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การแจกแจงและสุ่มตัวอย่างประชากรของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาวิชา	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		ชั้นปีที่ 5		รวม
	จำนวน นักศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน นักศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน นักศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน นักศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน นักศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง	
สาขาวิชาการออกแบบ แฟชั่นและเครื่องแต่งกาย	100	20	96	19	89	18	-	-	-	-	57
สาขาวิชาสิ่งทอและ เครื่องนุ่งห่ม	-	-	-	-	-	-	108	22	-	-	22
สาขาวิชาอาหารและ โภชนาการ	180	37	174	35	165	33	162	32	-	-	137
สาขาวิชาสหกรรมบริการ อาหาร	69	14	64	13	65	13	64	13	-	-	53
สาขาวิชาเทคโนโลยีงาน ประดิษฐ์สร้างสรรค์	85	18	71	14	80	16	85	18	-	-	66
สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย	57	12	50	10	48	10	51	10	42	8	50
รวมจำนวนสุ่มตัวอย่าง											385

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ (Questionnaire Online) ซึ่งผู้วิจัยสร้าง และวิเคราะห์แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม Google Form ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และศึกษาเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับงาน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของแบบสอบถาม

3.2.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา วัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้

3.2.3 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ งานด้านกิจกรรมนักศึกษาที่ท่านเคยใช้บริการ/เข้าร่วมงานกิจกรรมนักศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนของการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น.75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลาย

3.2.4 การตรวจสอบเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมทางเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแต่ละข้อคำถาม แล้วนำกลับมาปรับปรุงแล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) นำตารางวิเคราะห์ค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกข้อที่มีค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 116) ซึ่งการกำหนดเกณฑ์โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- + 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายความว่า ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 1 หมายความว่า มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 และได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ถูกต้องสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น

2) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความแต่ละตอนในแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 117) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

เมื่อ α คือ ค่าความเที่ยง

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลรห้ส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ ได้ 0.96 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและจัดเก็บในเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบการทำการศึกษา ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จำนวน 385 ตัวอย่าง และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลรห้ส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลรห้สตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3.4.3 การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลรห้สแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยการใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ส่วนการหาค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าที (Paired-Sample t-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนแบบมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้ศึกษาจะทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี หลักสูตรการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ งานด้านกิจการนักศึกษาที่ท่านเคยใช้บริการ/เข้าร่วม ดังตารางที่ 3 - 8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	25.20
หญิง	288	74.80
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คนคิดเป็น ร้อยละ 74.80 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	180	46.80
21 ปี ขึ้นไป	205	53.20
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	72	18.70
ชั้นปีที่ 2	66	17.14
ชั้นปีที่ 3	90	23.38
ชั้นปีที่ 4	95	24.68
ชั้นปีที่ 5	8	2.08
ชั้นปีที่ 1 (เทียบโอน)	29	7.53
ชั้นปีที่ 2 (เทียบโอน)	25	6.49
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 4 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ชั้นปีที่ 1 (เทียบโอน) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 ชั้นปีที่ 2 (เทียบโอน) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 และ ชั้นปีที่ 5 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
การออกแบบแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย	57	14.81
สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	22	5.71
อาหารและโภชนาการ	137	35.58
อุตสาหกรรมงานอาหาร	53	13.77
เทคโนโลยีประดิษฐ์สร้างสรรค์	66	17.14
การศึกษาปฐมวัย	50	12.99
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาในสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 รองลงมาคือ สาขาเทคโนโลยีประดิษฐ์สร้างสรรค์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 สาขาการออกแบบแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 สาขาอุตสาหกรรมงานอาหาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 สาขาการศึกษาปฐมวัย จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.99 และสาขาสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ครั้ง/เดือน งานกิจกรรมนักศึกษา

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน	129	33.50
เฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน	165	42.90
เฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน	67	17.40
เฉลี่ย มากกว่า 4/ครั้ง/เดือน	24	6.20
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา คือ ความถี่การใช้บริการกิจกรรมนักศึกษา 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ความถี่การใช้บริการกิจกรรมนักศึกษา 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ความถี่การใช้บริการกิจกรรมนักศึกษา มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานด้านกิจการนักศึกษาที่เคยใช้ บริการ/เข้าร่วมงานกิจกรรมนักศึกษา

งานด้านกิจการนักศึกษาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานโครงการต่าง ๆ	160	41.60
งานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา	175	45.50
งานสมุดกิจกรรม	141	36.60
ทุนการศึกษา/การกู้ยืมเงิน	67	17.40
รายได้พิเศษระหว่างเรียน	34	8.80
ประกันอุบัติเหตุ	35	9.10
สุขภาพและพลานามัย	186	48.30
วิชาทหาร	11	2.90
งานให้คำปรึกษา/ขอคำแนะนำ	78	20.30
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในด้านสุขภาพและพลานามัย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา ใช้บริการด้านงานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ใช้บริการด้านงานโครงการต่าง ๆ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 ใช้บริการด้านสมุดกิจกรรม จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 ใช้บริการด้านให้คำปรึกษา/ขอคำแนะนำ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ใช้บริการทุนการศึกษา/การกู้ยืมเงิน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ใช้บริการด้านงานประกันอุบัติเหตุ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ใช้บริการด้านการหาเงินรายได้พิเศษระหว่างเรียน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ใช้บริการด้านวิชาทหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	รวม (n=385)		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	4.16	0.58	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	4.18	0.68	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ซักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี	4.16	0.68	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	4.16	0.76	มาก
1.4 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.14	0.74	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	4.19	0.71	มาก
1.6 นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.17	0.73	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.69	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.59	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	0.68	มาก
2.2 การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ	4.17	0.65	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลากรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ	4.21	0.69	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	0.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.14	0.68	มาก
3.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.12	0.69	มาก
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.17	0.72	มาก
3.4 การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	4.19	0.68	มาก

ตารางที่ 9 ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา (ต่อ)

ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	รวม (n=385)		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.64	มาก
4.1 สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ	4.14	0.73	มาก
4.2 สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี	4.10	0.71	มาก
4.3 อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ	4.15	0.73	มาก
4.4 บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.11	0.74	มาก
ด้านอริยาไยไมตรีต่อการบริการ	4.23	0.61	มาก
5.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.23	0.71	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	4.22	0.69	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	4.24	0.68	มาก
5.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.22	0.69	มาก
ภาพรวม	4.17	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอริยาไยไมตรีต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.61) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.59) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.60) ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.71) รองลงมา เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษา มีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.68) นักศึกษาที่ใช้บริการมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.73) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.76) และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่าง

ในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.69) และนักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.73)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ($\bar{X} = 4.21$), (S.D. = 0.69) รองลงมา การให้บริการมีขั้นตอนและระบบที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.65) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.68)

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหา ของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.68) รองลงมา ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูล ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.72) เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.68) และความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.69)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.73) รองลงมา สถานที่ให้บริการ สะอาด ต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.73) บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.11$), (S.D. = 0.74) และสถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี ($\bar{X} = 4.10$), (S.D. = 0.71)

ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออก อย่างเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$), (S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.69)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยี
 วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา
 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	รวม (n=385)		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	4.16	0.61	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความ ชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	4.15	0.68	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อ สงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี	4.18	0.69	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับ นักศึกษา	4.16	0.77	มาก
1.4 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.13	0.73	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	4.19	0.69	มาก
1.6 นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความ ถูกต้องสมบูรณ์	4.18	0.71	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.71	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.63	มาก
2.1 เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.14	0.72	มาก
2.2 การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ	4.16	0.69	มาก
2.3 มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลากรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ	4.19	0.70	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.60	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.23	0.63	มาก
3.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.12	0.68	มาก
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.22	0.71	มาก
3.4 การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	4.23	0.71	มาก

ตารางที่ 10 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	รวม (n=385)		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.69	มาก
4.1 สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ	4.16	0.76	มาก
4.2 สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี	4.10	0.74	มาก
4.3 อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ	4.17	0.74	มาก
4.4 บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.09	0.79	มาก
ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ	4.13	0.69	มาก
5.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.26	0.69	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	4.23	0.70	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	4.21	0.75	มาก
5.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.23	0.74	มาก
ภาพรวม	4.18	0.59	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$), (S.D. = 0.60) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.61) ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.63) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.69) ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.69) รองลงมา นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.69) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.77) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.77)

(S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่ได้รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.68) และนักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.73)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.70) รองลงมา การให้บริการมีขั้นตอนและระบบที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.72)

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.63) รองลงมา ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.71) และความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.68)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์สำนักงาน มีความทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.74) รองลงมา สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.76) สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี ($\bar{X} = 4.10$), (S.D. = 0.74) และบริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.09$), (S.D. = 0.79)

ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$), (S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.70) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.74) และเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$), (S.D. = 0.75)

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา สูงกว่าความคาดหวังในการได้รับการบริการกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และความคาดหวังในการได้รับการบริการกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้าน	เปรียบเทียบความแตกต่าง					
	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ความคาดหวังต่อการให้บริการ	385	4.17	0.55	-0.535	384	0.593
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	385	4.18	0.59			

จากตารางที่ 11 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และความคาดหวังในการได้รับการบริการกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.2 สมมติฐานการวิจัย

5.2.1 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สูงกว่าความคาดหวังในการได้รับบริการด้านกิจการนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

โดยทำการศึกษากับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ระดับปริญญาตรี จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเปรียบเทียบที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Paired-Sample t-test) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.3 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.80 อายุ 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 53.20 ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 24.68 สาขาวิชาอาหารและโภชนาการ ร้อยละ 35.58 มีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 42.90 กิจกรรมด้านที่ใช้บริการงานด้านสุขภาพและพละนาฏย ร้อยละ 48.30

ส่วนที่ 2 ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

1) ภาพรวม

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอธยาศัยไมตรีต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.61) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.59) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.60) ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.58) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1) ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.71) รองลงมา เจ้าหน้าที่งานกิจกรรม นักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.68) นักศึกษาที่ใช้บริการมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.73) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.76) และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วย ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.69) และนักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.73)

1.2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ($\bar{X} = 4.21$), (S.D. = 0.69) รองลงมา การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.65) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.68)

1.3) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.68) รองลงมา ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.72) เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น

ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.68) และความเร็วในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.69)

1.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.73) รองลงมา สถานที่ให้บริการ สะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.73) บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.11$), (S.D. = 0.74) และสถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี ($\bar{X} = 4.10$), (S.D. = 0.71)

1.5) ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$), (S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.69)

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

1) ภาพรวม

จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$), (S.D. = 0.60) รองลงมา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.61) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.63) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.69) ด้านอัยาศัยไมตรีต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

1.1) ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.69) รองลงมา นักศึกษาที่ใช้บริการมั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$), (S.D. = 0.69) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมาย

กับนักศึกษา ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.77) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ ในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.15$), (S.D. = 0.68) และนักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.13$), (S.D. = 0.73)

1.2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และทันสมัย หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ($\bar{X} = 4.19$), (S.D. = 0.70) รองลงมา การให้บริการมีขั้นตอนและระบบที่มี ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.69) และเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$), (S.D. = 0.72)

1.3) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพ การให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ข้อเสนอแนะและช่วยแก้ไข ปัญหาของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.63) รองลงมา ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย ของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.22$), (S.D. = 0.71) และความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.12$), (S.D. = 0.68)

1.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อุปกรณ์ สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.17$), (S.D. = 0.74) รองลงมา สถานที่ให้บริการ สะอาดต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$), (S.D. = 0.76) สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี ($\bar{X} = 4.10$), (S.D. = 0.74) และบริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมาย บอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.09$), (S.D. = 0.79)

1.5) ด้านอธยาศัยไมตรีต่อการบริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอธยาศัยไมตรีต่อการบริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$), (S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.70) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.23$), (S.D. = 0.74) และเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$), (S.D. = 0.75)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สูงกว่าความคาดหวังในการได้รับบริการด้านกิจการนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา และความคาดหวังในการได้รับบริการด้านกิจการนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4 การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาของ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1) **วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาความคาดหวังการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาในระดับที่มาก และนักศึกษาส่วนมากคาดหวังในด้านอธยาศัยไมตรีต่อการบริการ เนื่องจาก ภาพรวมของกิจกรรมพัฒนานักศึกษามีความหลากหลาย ในแต่ละกิจกรรมนักศึกษาต้องมีการประสานงานและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง นักศึกษาจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าไปสอบถาม พูดคุย ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจในการให้บริการ และพูดคุยสื่อสารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและมีคุณภาพสำหรับนักศึกษา การให้บริการอย่างอบอุ่น ใส่ใจ และเอื้ออาทรต่อความต้องการของนักศึกษาจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาความคาดหวังและ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ในด้านงานกิจกรรมนักศึกษา มีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องความมี อธยาศัยไมตรี ผลที่ได้นี้อาจเนื่องมาจากเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นกลุ่มที่มีความใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักศึกษาศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อปัจจัยโดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน จึงอาจส่งผลให้มีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2) **วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาความพึงพอใจในให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และนักศึกษาส่วนมากพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากภาพรวมของกิจกรรมพัฒนานักศึกษามีความหลากหลาย และในแต่ละกิจกรรมนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาต้องมีการประสานงานและการติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปอย่างราบรื่นและเป็นประสบการณ์ที่มีคุณภาพสำหรับนักศึกษาทุกคน การมีการประสานงาน และการติดต่อกันอย่างดีระหว่างนักศึกษาและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำที่ดีตลอดการเข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษายังต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัยเกี่ยวกับกิจกรรมที่มีอยู่ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทะเบียน วันเวลา และสถานที่ โดยที่ข้อมูลเหล่านี้ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่ยุ่งยากสำหรับนักศึกษาทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรวัฒน์ ณีกรมย์ (2557) ศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2556 พบว่า การบริการของงานกิจกรรมนักศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก งานกิจกรรมนักศึกษามีภารกิจในการให้คำปรึกษา ในการดำเนินกิจกรรมกับนักศึกษาขององค์การบริหาร สภานักศึกษา ชมรม องค์การนักศึกษา บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย การติดต่อประสานงานในการดำเนินกิจกรรมให้กับนักศึกษา องค์การบริหาร สภานักศึกษา ชมรม องค์การนักศึกษา บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย การให้บริการด้านธุรการ การรับและส่ง เอกสาร หนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย องค์การบริหาร สภานักศึกษา ชมรม องค์การนักศึกษา บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา การให้บริการ ยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์การพิมพ์หนังสือ การยืม-คืนเงิน ให้กับนักศึกษาชมรมเพื่อดำเนินกิจกรรมนักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาในการดำเนิน กิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ออกใบรับรองในการทำ กิจกรรมนักศึกษา เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมนักศึกษาโดยตรง จึงได้สอบถามนักศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการของงาน กิจกรรมนักศึกษา โดยส่วนใหญ่ตอบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้ อาจเนื่องมา จากปัจจัยในการให้บริการในส่วนต่าง ๆ กับนักศึกษาคลายคลึงกัน จึงทำให้นักศึกษารู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพของการบริการในงานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

3) **วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และความคาดหวังในการได้รับบริการกิจกรรมนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษาไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความเข้าใจเฉพาะทางในสาขาวิชา

ของนักศึกษา เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและสนับสนุนให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่เหมาะสม และมีคุณค่าในการศึกษาและการพัฒนาส่วนตัว การให้บริการที่มีการใส่ใจและเข้าใจความต้องการของนักศึกษา จึงเป็นจุดเด่นที่สำคัญที่นักศึกษาคาดหวังและเมื่อเป็นไปตามที่คาดหวังนักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการในทุกด้าน เป็นผลทำให้ความคาดหวังที่มีต่องานบริการ และความพึงพอใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โปธิลังกา (2557) ศึกษาความคาดหวังความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน ผลที่ได้นั้นอาจเกิดจากการรับรู้ความรู้สึกหรือความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าคาดหวังอย่างไรกับผลลัพธ์ที่ตามมา เมื่อมีความคาดหวังหรือมีความตั้งใจสูงและได้รับการตอบสนองอย่างเชื่อถือได้ ก็จะมี ความพึงพอใจมาก แต่กลับกันแล้ว ถ้าความคาดหวังมีมากและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่คาดหวัง อาจเกิดความผิดหวังและความไม่พึงพอใจขึ้น ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คาดหวังว่ามากหรือน้อย และว่าได้รับการตอบสนองในลักษณะที่คาดหวังหรือไม่ การรับรู้และการประเมินผลลัพธ์นี้มีความสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคนต่อบริการที่ได้รับ

5.5 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.5.1 ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ทำให้ผู้ศึกษาได้รับทราบถึงข้อดีข้อเสียของการปฏิบัติงานของฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา และนำเสนอข้อมูลจากงานวิจัยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ อันเป็นประโยชน์นำไปสู่การทำงานที่มีระบบมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งฝ่ายพัฒนานักศึกษาควรทำการสำรวจ ความคาดหวังและความพึงพอใจการให้บริการงานของฝ่ายกิจการนักศึกษาในภาคการศึกษาต่อไป เพื่อศึกษาต่อไปว่าหลังการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ผู้รับบริการคือนักศึกษาเห็นถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และมีความพึงพอใจหรือความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด

5.5.2 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ควรมีการจัดระบบขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับนักศึกษาที่มาใช้บริการ เช่น พื้นที่การติดต่อสะดวกสบาย จุดอาคารที่ไม่ซับซ้อน เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และรู้สึกถึงการได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.6.1 ควรมีการประยุกต์ใช้โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาช่วยในการพัฒนางานด้านกิจกรรมนักศึกษาเพื่อความรวดเร็ว ติดต่อดีง่ายและมีความโปร่งใสในการให้บริการมากขึ้น และควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อหาข้อมูลเชิงลึก

บรรณานุกรม

- กฤติเดช พรหมเสน. (2560). การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (พิมพ์ครั้งที่3). สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- จตุรวัฒน์ ผนังรัมย์. (2557). ศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2556. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2571/2/146611.pdf>
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ.
- ธีรติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วี พรินท์.
- นภาพร ไอรรัตน์. (2559). ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. กองกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://sac.kku.ac.th/kmsac/km/km2.pdf>.

- นันทพล พันธุ์เดช. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- น้ำลिन เทียมแก้ว. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557.** รายงานการวิจัย, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิติภูมิ ไวยธิตรา. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 11(1), 28-50.
- นิพนธ์ เรืองหิรัญวิช, วรณีย์ เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปกร. *Veridian E-Journal*, 10(2), 2677-2689.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญฤทธิ์ หวังดี. (2558). **ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรางค์ชิต แสงเสวตร. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัศรา อุทธา. (2558). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5507011236_30622393.pdf
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.** รายงานการวิจัย, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.

- มนตรี พุทธชาคำ. (2557). การเรียนรู้เพื่อเสริมศักยภาพการเป็นผู้นำด้านกิจกรรม สาขาช่างยนต์ ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่ : วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ.
- มัลลิกา วีระสัย และประดิษฐ์ นาครักษา. (2557). สภาพและปัญหาการจัดกิจกรรมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ความพึงพอใจของครูเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระชาติ พนาวิวัฒน์, ลลิตา อุดลย์กิตติไพศาล, เจษฎาภรณ์ วิริยะสกุลธรรม และสุภาพร จตุรภัทร. (2560). ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 4(2), 51-82.
- วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ. (2560). ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. (การค้นคว้าอิสระ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3239/1/RMUTT158652.pdf>.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร
- สรรรค์ชัย กิตยานันท์ สุทธิพจน์ ศรีบุญนาค สุภัตรา กันพร้อม พัทธ์พสุตม์ สารณัฐวัฒน์ และยุพา ทองช่วง. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 4(2): 105-112. สืบค้นจาก <https://sotci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/download/157434/114064/>.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุรนารี, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
- สำนักบริหารการการศึกษา. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. สืบค้นจาก <https://registrar.ku.ac.th/>

สุดารัตน์ จันทร์พุด และศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 9(2), 2143-2157. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/75525>.

สุภาวดี แซ่ฮ้อย และ ศิริรัตน์ ดีสอน. (2559). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่อง ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *ศึกษาศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการนักศึกษา

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้มีด้วยกัน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21 ปี ขึ้นไป
3. ชั้นปีที่กำลังศึกษา
 - หลักสูตร 4 ปี และ 5 ปี
 - ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 - ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5
 - หลักสูตรเทียบโอน
 - ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
4. หลักสูตรการศึกษา
 - หลักสูตร 4 ปี หลักสูตรเทียบโอน
 - ออกแบบแฟชั่นและเครื่องแต่งกาย
 - สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
 - อาหารและโภชนาการ
 - เทคโนโลยีประดิษฐ์สร้างสรรค์
 - หลักสูตร 5 ปี
 - การศึกษาปฐมวัย
5. ความถี่ในการใช้บริการ
 - เฉลี่ย 1 ครั้ง/เดือน เฉลี่ย 1-2 ครั้ง/เดือน
 - เฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน เฉลี่ย มากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

6. งานด้านกิจการนักศึกษาที่ท่านเคยใช้บริการ/เข้าร่วม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> งานโครงการต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> งานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> งานสมุดกิจกรรม | <input type="checkbox"/> ทุนการศึกษา/การกู้ยืมเงิน |
| <input type="checkbox"/> รายได้พิเศษระหว่างเรียน | <input type="checkbox"/> งานประกันอุบัติเหตุ |
| <input type="checkbox"/> การตรวจสอบสุขภาพ | <input type="checkbox"/> งานวิชาทหาร |
| <input type="checkbox"/> งานให้คำปรึกษา/ขอคำแนะนำ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน

- | | | |
|---|---|------------|
| 5 | = | มากที่สุด |
| 4 | = | มาก |
| 3 | = | ปานกลาง |
| 2 | = | น้อย |
| 1 | = | น้อยที่สุด |

คุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					ระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ										
1.1 เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ ในงานที่ได้รับผิดชอบ										
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย ซักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูล ได้เป็นอย่างดี										
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับ นักศึกษา										
1.4 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ										
1.5 เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก										
1.6 นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์										
1.7 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ										
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว										
2.2 การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ										
2.3 มีช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และ ทันสมัย หลากรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ										

คุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					ระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือรับ ในการให้บริการ										
3.2 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน										
3.3 ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร										
3.4 การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา										
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ										
4.2 สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี										
4.3 อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ										
4.4 บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย										
5. ด้านอธยาศัยไมตรีต่อการบริการ										
5.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ										
5.2 เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี										
5.3 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ										
5.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย										

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

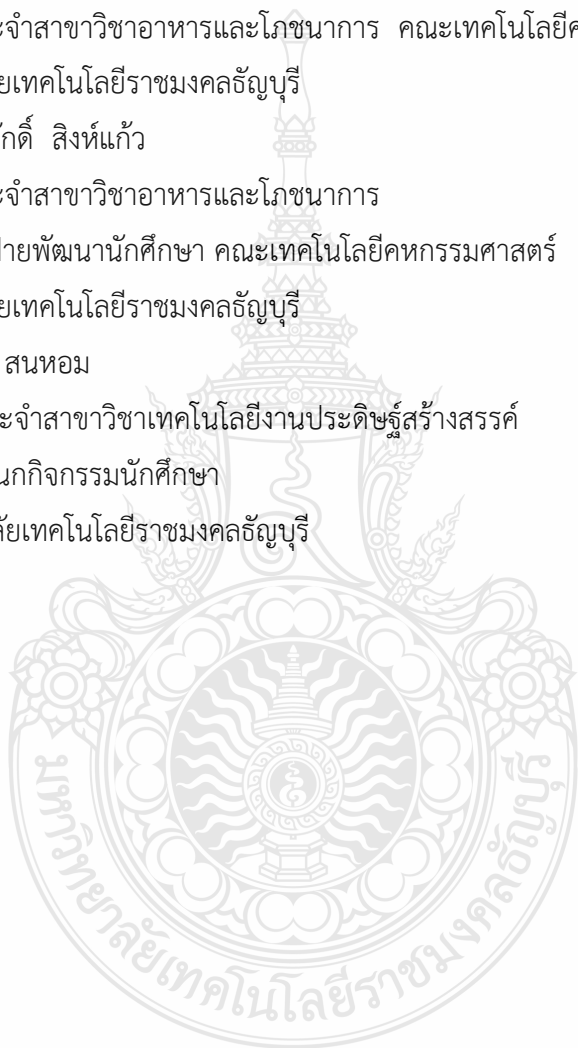
.....

.....



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณี อาญาบุญรงค์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. นายเกรียงศักดิ์ สิงห์แก้ว
อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ
รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. นายวิจิตร สนม
อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีงานประดิษฐ์สร้างสรรค์
หัวหน้าแผนกกิจกรรมนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษาของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอนต้นที่ 1 และ 2 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง

- +1 = มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
 0 = ไม่มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้อง
 -1 = มั่นใจว่าแบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1	เพศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ชั้นปีที่กำลังศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	หลักสูตรการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ความถี่ในการใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	งานด้านกิจการนักศึกษาที่ท่านเคยใช้บริการ/เข้าร่วม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

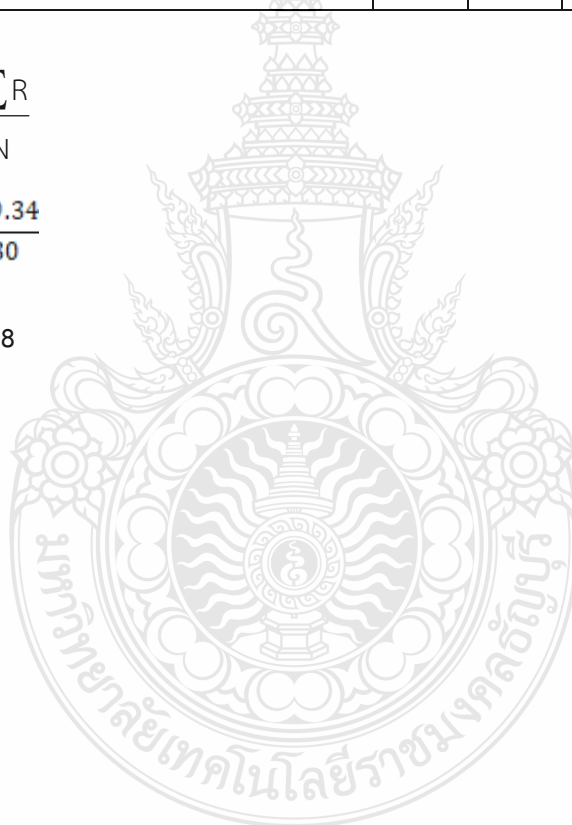
ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา							
1. ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ							
1.1	เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือ ตอบข้อสงสัย ชักถาม และให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ นักศึกษาสงสัย ได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4	นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5	เจ้าหน้าที่เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับเป็นหลัก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.6	ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการ บริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.7	เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							
2.1	เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2	การให้บริการมีระบบ และขั้นตอนอย่างมีระเบียบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3	มีช่องทางการบริการ การประชาสัมพันธ์ บ้ายประกาศ บอร์ด แจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน ทันสมัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
3.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2	ความรวดเร็วใจการติดต่อประสานงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3	ความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.4	การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1	สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวก ต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2	สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3	อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4	สถานที่ที่มีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ ได้ชัดเจนเข้าใจ ง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5. ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีต่อการบริการ							
5.1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2	เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.3	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
					88	29.34	

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$IOC = \frac{29.34}{30}$$

$$IOC = 0.98$$



ภาคผนวก ง
แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.960	.978	58

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	4.23	.626	30
เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย	4.20	.664	30
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	4.13	.776	30
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.20	.714	30
เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	4.27	.740	30
นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์	4.30	.596	30
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	.626	30
2เจ้าหน้าที่ที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.13	.629	30
การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ	4.23	.504	30
ช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	4.33	.547	30
3เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.17	.648	30
ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.27	.583	30
ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.30	.535	30
การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	4.17	.592	30
4สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ	4.20	.664	30
สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี	4.17	.592	30
อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ	4.07	.740	30
บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง	4.07	.640	30
5เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.20	.610	30
เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	4.20	.664	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	4.10	.662	30
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.13	.681	30
1.2เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	4.20	.761	30
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย	4.10	.885	30
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	4.13	.860	30
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.03	.718	30
เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	4.17	.791	30
นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.17	.699	30
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.13	.776	30
2.2เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.17	.747	30
การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มีประสิทธิภาพ	4.17	.699	30
ช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	4.23	.626	30
3.2เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.30	.596	30
ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	4.20	.664	30
ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	4.13	.730	30
การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของนักศึกษา	4.20	.610	30
4.2สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการให้บริการ	4.27	.583	30
สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มีบรรยากาศที่ดี	4.23	.679	30
อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และเพียงพอ	4.17	.747	30
บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มีเครื่องหมายบอกทิศทาง	4.10	.759	30
5.2เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	4.17	.648	30
เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	4.20	.610	30
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	4.13	.730	30
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.10	.759	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่ รับผิดชอบ	179.77	594.047	.772	.989
เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย	179.80	591.890	.794	.989
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	179.87	586.395	.825	.989
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ	179.80	591.476	.749	.989
เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	179.73	592.547	.692	.990
นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการ บริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	179.70	595.734	.753	.989
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	179.77	591.082	.871	.989
2เจ้าหน้าที่ที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	179.87	593.430	.789	.989
การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มี ประสิทธิภาพ	179.77	597.357	.828	.989
ช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	179.67	598.230	.728	.989
3เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	179.83	590.833	.849	.989
ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	179.73	597.375	.711	.989
ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของ ข้อมูลข่าวสาร	179.70	599.528	.694	.990
การให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของ นักศึกษา	179.83	593.109	.851	.989
4สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการ ให้บริการ	179.80	590.028	.853	.989

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มี บรรยากาศที่ดี	179.83	592.557	.870	.989
อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และ เพียงพอ	179.93	587.306	.841	.989
บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มี เครื่องหมายบอกทิศทาง	179.93	592.133	.818	.989
5เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ	179.80	596.510	.708	.990
เจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	179.80	594.924	.698	.990
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่าง เต็มใจในการให้บริการ	179.90	590.576	.839	.989
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	179.87	592.257	.762	.989
1.2เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมนักศึกษามีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในงานที่ รับผิดชอบ	179.80	584.993	.881	.989
เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อสงสัย	179.90	582.231	.819	.989
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษา	179.87	583.085	.822	.989
นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความ ต้องการ	179.97	585.413	.923	.989
เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ นักศึกษาได้รับเป็นหลัก	179.83	584.075	.870	.989
นักศึกษาที่ใช้บริการ มั่นใจในได้ว่าการ บริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	179.83	588.695	.850	.989
เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	179.87	584.533	.876	.989
2.2เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว	179.83	585.661	.879	.989

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การให้บริการมีขั้นตอนและระบบ ที่มี ประสิทธิภาพ	179.83	590.282	.802	.989
ช่องทางการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน	179.77	590.185	.902	.989
3.2เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	179.70	594.010	.814	.989
ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	179.80	589.269	.877	.989
ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัยของ ข้อมูลข่าวสาร	179.87	587.637	.842	.989
การให้ข้อแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาของ นักศึกษา	179.80	589.959	.933	.989
4.2สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ต่อการ ให้บริการ	179.73	594.616	.810	.989
สถานที่ของงานกิจกรรมนักศึกษา มี บรรยากาศที่ดี	179.77	592.254	.765	.989
อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย และ เพียงพอ	179.83	586.351	.860	.989
บริเวณสำนักงานกิจกรรมนักศึกษา มี เครื่องหมายบอกทิศทาง	179.90	584.921	.886	.989
5.2เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ	179.83	588.006	.941	.989
เจ้าหน้าที่มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นอย่างดี	179.80	590.303	.921	.989
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่าง เต็มใจในการให้บริการ	179.87	586.671	.870	.989
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	179.90	583.886	.914	.989

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
184.00	618.000	24.860	44



ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ-สกุล : นางฐิตาภรณ์ ศรีจันทร์หล้า
2. ตำแหน่งในโครงการ : หัวหน้าโครงการวิจัย
3. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. สังกัด คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
5. หมายเลขโทรศัพท์ 02-5493156 โทรสาร 02-5772358
E-mail : thitaporn_s@exchange.mutt.ac.th
6. ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ)
ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
วันที่สำเร็จการศึกษา วันที่ 7 มีนาคม 2553
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)
งานกิจกรรมนักศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

