ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Accounting Students' satisfaction with the educational services provided By Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University

นวพร ทองนุช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ และนำผลการศึกษาไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ สาขาวิชาการบัญชี ที่กำลังศึกษาอยู่ปีการศึกษา 2559 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คนที่มาใช้บริการด้านต่างๆของคณะวิทยาการจัดการโดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม และด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 18 – 20 ปี มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง2.51– 3.00 มากที่สุด มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และระดับชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับชั้นปี 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ด้านวิชาการ และด้านอาคารสถานที่

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ; นักศึกษาสาขาบัญชี; การบริการทางการศึกษา, คณะวิทยาการจัดการ

Abstract

The objectives of the research were to study the level of accounting students' satisfaction with the educational services provided by Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University, to collect students' suggestions, and to present research findings to administrator as the guidelines for improving organizational efficiency and effectiveness.

The population used in this study was a regular undergraduate accounting students which studying in the academic year 2016 at Faculty of Management Science, Suan

Sunandha Rajabhat University. From the sample 215 persons came to the various faculties of the Faculty of Management, divided into 3 areas: Office of Academic Affairs, Office of Student Affairs, Arts, and Culture, and Office of Building Management. The instruments used in the research were questionnaire, data collection and analysis by frequency analysis, percentage and mean. The results of the study showed that most students were female and the age between 18 - 20 years. The average GPA ranged from 2.51 - 3.00 and most of them were in Bangkok and perimeter and studying the second year. Accounting Students' satisfaction with the educational services provided By Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University in all aspects was at a high level and when considered on a case-by-case basis there was a high level of satisfaction in the following order: Student Office of Student Affairs, Arts, and Culture , Office of Academic Affairs and Office of Building Management

Keywords satisfaction; educational services ; Accounting student , Faculty of Management Science

บทนำ

การศึกษามีบทบาทสาคัญยิ่งเพราะเป็นรากฐานของการพัฒนาในทุกๆด้านการจัดการศึกษาจึงมุ่งเน้นความสาคัญในการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาให้มีความสมดุลโดยยึดหลักผู้เรียนเป็นสำคัญ ทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ให้ความสาคัญต่อความรู้เกี่ยวกับตนเองและสังคม ซึ่งคาดหวังว่าคนที่มีคุณภาพจะทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าทันโลกแข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ การจัดการศึกษามีหลายรูปแบบ คือการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันไป เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ การจัดการศึกษาจึงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีบุคคลและหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการมีรูปแบบ ขั้นตอน กติกา และวิธีดาเนินการ มีทรัพยากรต่างๆสนับสนุน และต้องมีกระบวนการประเมินผลการจัดการศึกษาที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ผลผลิตของการจัดการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ได้รับการศึกษา ส่วนผลลัพธ์หรือผลสะท้อนสุดท้าย คือการมีพลเมืองที่มีคุณภาพและสังคมพึงปรารถนา

การพัฒนาประเทศให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการและสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญคือประชากรของประเทศถ้าประชากรมีคุณภาพ การพัฒนาประเทศจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาประเทศในโลก การศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาประชากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความพร้อมในด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา ถ้าประเทศใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลให้ประเทศนั้นมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมดังนั้นการพัฒนาคนจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดซึ่งก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่11(พ.ศ. 2555-2559)คือมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคนไทยทุกกลุ่มวัยอย่างเป็นองค์รวมทั้งทางกาย ใจ สติปัญญา

อารมณ์ คุณธรรม จริยธรรมและสถาบันทางสังคมมีบทบาทหลักในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพโดยมีเป้าหมายหลักให้คนไทยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีสุขภาวะดีขึ้น มีคุณธรรม จริยธรรมและสถาบันทางสังคมมีความเข้มแข็งมากขึ้น

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ปีพ.ศ.2542 กล่าวไว้ว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน โดยทุกคนจะได้รับการศึกษาที่รัฐจัดให้ตั้งแต่ระดับก่อนวัยเรียนไปจนถึงจะดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งหลังจากจบการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย นักเรียนส่วนใหญ่มุ่งหวังจะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา(ธีรนิติ์เทพ สุเมธานนท์ และสลิล สิรพิทูร,2552) โดยมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่หลักคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย กาบริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งของรัฐและถือเป็นมหาวิทยาลัยของท้องถิ่นโดยมีพันธกิจที่สำคัญคือการผลิตบัณฑิต สร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมบริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการส่งเสริมวิชาชีพครูนอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองชี้นำ แจ้งเตือนและแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคมจึงเป็นเสมือนสมองขุมกำลังทางวิชาการและจิตวิญญาณของสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีนโยบายพัฒนามหาวิทยาลัยดังนี้

1. เป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 1ของราชภัฏ/ อันดับ 15 ของประเทศ/อันดับ 150 ของประเทศภายในปี 2559

2. สร้างความผาสุกให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย
3. สร้างความโดดเด่นของอัตลักษณ์ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
4. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ยุทธศาตร์การบริหารมหาวิทยาลัยแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่าและชุมชน
3. ยกระดับมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของสวนสุนันทา
4. พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อเป็นฐานในการพัฒนามหาวิทยาลัยชุมชนและประเทศชาติ
5. สร้างความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซี่ยน
6. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้และบริการวิชาการชั้นนำ
7. ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมสู่สากล
8. ปฏิรูปการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารและสินทรัพย์และทรัพย์สินทางปัญญา

ปัจจุบันจากผลการจัดลำดับโดย Web0metric, Spain มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ถูกจัดเป็นอันดับ 1 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งหมด เป็นมาแล้ว 7 สมัยติดต่อกัน ซึ่งถือว่าบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่วางไว้ในระดับหนึ่ง เปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก ในหลักสูตรปริญญาตรีได้ทำการเปิดสอนทั้งหมด 6 คณะได้แก่คณะคุรุศาตร์ คณะวิทยาศาตร์และเทคโนโลยี่ คณะเทคโนโลยี่อุตสาหกรรม คณะมนุษยศาตร์และสังคมศาตร์ คณะศิลปกรรมศาตร์ และคณะวิทยาการจัดการ โดยคณะวิทยาการจัดการ

เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยในระดับปริญญาตรีได้ทำการเปิดสอน 4 หลักสูตรคือ

1. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัญฑิต
2. หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต
3. หลักสูตรเศรษฐศาตร์บัณฑิต
4. หลักสูตรบัญชีบัญฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัญฑิต เปิดสอนทั้งสิ้น 8 สาขาประกอบด้วย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรณ์มนุษย์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการเงินการธนาคาร สาขาวิชาการประกอบการธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ และ สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ

หลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต เปิดสอนทั้งสิ้น 8 สาขาประกอบด้วย สาขาวิชาวารสารสนเทศ สาขาวิชาประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสารการตลาด สาขาวิทยุโทรทัศน์ สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียง สาขาวิชาการภาพยนตร์ และการสื่อสารการแสดง สาขาวิชาการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ และสาขาวิชาภาพเคลื่อนไหวและสื่อผสม

หลักสูตรเศรษฐศาตร์บัณฑิต เป็นหลักสูตรที่เปิดใหม่ในปีการศึกษา 59 เป็นหลักสูตร 4 ปีจะได้รับวุฒิปริญญาเศรษฐศาตร์บัณฑิต (ศ.บ.)

หลักสูตรบัญชีบัญฑิต เปิดสอนสาขาเดียวคือสาขาบัญชีเป็นหลักสูตร 4 ปีเมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับวุฒิปริญญาบัญชีบัณฑิต (บช.บ)

ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเสรีทางการค้าและพัฒนาเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างเสรีในกลุ่ม 7กลุ่มอาชีพหลักดังนี้ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมนักบัญชีในยุค AEC เพื่อให้สอดกับความต้องการของตลาดแรงงาน จากการตรวจสอบข้อมูลด้านสถิติพบว่าสาขาบัญชีเป็นสาขายอดนิยมที่มีผู้สนใจเลือกเรียนเป็นอันดับ1 ของคณะ สามารถแสดงจำนวนนักศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักศึกษาใหม่ประจำปีการศึกษา 2559 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

หลักสูตร	จำนวนนักศึกษา
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ**(ศ.บ.4ปี)**	60
บริหารธุรกิจ	
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์	239
- การตลาด	200
- คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	86
- ธุรกิจระหว่างประเทศ	109
- การจัดการธุรกิจบริการ	66
- การประกอบการธุรกิจ	65
รวมทั้งสิ้น	**765**
นิเทศศาสตร์	
- วารสารสนเทศ	57
- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร	99
- การโฆษณาและการสื่อสารการตลาด	40
- วิทยุกระจายเสียง	38
- วิทยุโทรทัศน์	99
- การภาพยนตร์	126
รวมทั้งสิ้น	**459**
การบัญชี	
- การบัญชี	125

ที่มา: งานทะเบียนและวัดผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2559

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักศึกษาปี1-ปี4 สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีการศึกษาที่รับเข้า	**2556(ปี4)**	**2557(ปี3)**	**2558(ปี2)**	**2559(ปี1)**
จำนวนนักศึกษา	79	109	148	125

ที่มา: งานทะเบียนและวัดผล กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2559

จากข้อมูลเบื้องต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาไม่ว่าจะเป็นสาขาใดๆก็ตามจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายจะต้องได้รับการสนับสนุนในเรื่องของบริการทางการศึกษาจากคณะเพื่อให้การศึกษาสำเร็จลงได้ ฝ่าย

สนับสนุนส่วนต่างๆของคณะที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการมีผลต่อความสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชี ต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยนำเสนอต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางใน การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพของคณะวิทยาการจัดการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหาการศึกษา ประกอบด้วยการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้จะทำการศึกษานักศึกษาที่เรียนหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ด้านประชากรที่ศึกษา นักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิตภาคปกติ ปี1-4 ที่ลงทะเบียนเรียนในเทอม 2/2559 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจากจำนวนประชากรจำนวน 461คน ใช้กลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของTaro Yamane จำนวน 215 คน ช่วงระยะเวลา 1 ตค. 2559-31 กค. 2560

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ และนำผลการศึกษาไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาภาคปกติสาขาบัญชีทุกชั้นปี ที่ลงทะเบียนเรียนเทอม 2/2559 จำนวน 215 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ภูมิลำเนา เกรดเฉลี่ยสะสม และระดับชั้นปีที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ด้านวิชาการได้แก่ การลงทะเบียนเรียน การเพิ่มหรือถอนรายวิชา การรับคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ การติดตามผลการเรียน การฝึกงานก่อนจบการศึกษา

2.2 ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรมได้แก่ การบริการเรื่องทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมด้านต่างๆ การจัดแข่งขันกีฬา

2.3 ด้านอาคารสถานที่ได้แก่ ด้านห้องเรียน สื่อการสอน ห้องน้ำ สถานทีจัดกิจกรรมของนักศึกษา

โดยลักษณะของคำถามจะเป็นแบบมาตรวัดของ Likert Scale ที่วัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษา ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษาน้อยที่สุด ระดับคะแนนที่ให้เท่ากับ 1
2. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษาน้อย ระดับคะแนนที่ให้เท่ากับ 2
3. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษาปานกลาง ระดับคะแนนที่ให้เท่ากับ 3
4. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษามาก ระดับคะแนนที่ให้เท่ากับ 4
5. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการศึกษามากที่สุด ระดับคะแนนที่ให้เท่ากับ 5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับข้อมูลส่วนที่1 และใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลส่วนที่2 โดยมีเกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก และ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 18 – 20 ปี เกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง2.51– 3.00 มากที่สุด มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และระดับชั้นปีที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับชั้นปี 2

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกันโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ด้านวิชาการและด้านอาคารสถานที่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านบริการวิชาการ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยจ.ขอนแก่น (2554)ได้ศึกษาความพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าความพึงพอใจในการได้รับการบริการทั่วไป ของนักศึกษาภาคปกติมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก

แต่ถ้าพิจารณาในปัจจัยในแต่ละด้านจะพบว่าปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากสูงสุด คือเจ้าหน้าที่มีความรู้เข้าใจในงานด้านบริการวิชาการที่ค่าเฉลี่ย 4.01ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างเชิงธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึ่งพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ
2. ความพอใจในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆเคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. สิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอานวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

นำผลการวิจัยไปใช้จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม และ ด้านอาคารสถานที่ โดยเน้นที่ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจมาก ที่ต่ำสุดเช่นด้านวิชาการ ได้แก่ ช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการขอคำปรึกษาด้านวิชาการ ด้านกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรมได้แก่ มีกำหนดการจัดกิจกรรมที่นักศึกษาต้องปฏิบัติแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและด้านอาคารสถานที่ได้แก่ จำนวนห้องน้ำ การทำความสะอาด เหมาะสม นอกจากนี้ให้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบได้เสนอแนะไว้ในแต่ละด้านตามผลการสรุปการวิจัย ส่วน ปัจจัยที่มี

ระดับความพึงพอใจมากสูงที่สุดของแต่ละด้านของคณะวิทยาการจัดการควรรักษาสถานภาพนี้ไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นยิ่งๆขึ้นไป

ข้อแนะนำในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาบัญชีต่อการบริการทางการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เฉพาะสาขาวิชาการบัญชี เท่านั้น ดังนั้นผู้สนใจอาจทำการศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการทางการศึกษาในกลุ่มสาขาอื่นๆของคณะวิทยาการจัดการ และควรทำการการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการทางการศึกษาของทุกคณะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการบริการ ให้ดีขึ้นต่อไปเพราะถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขรุจี.(2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อาเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์:** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2544).**หลักสถิติ.**กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กัลยา วานิชย์บัญชา.(2546). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.**(2552) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ปี พ.ศ. 2552**: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ทวีพงษ์ หินคา. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**.:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธนียา ป์ญญาแก้ว. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่7. กรงเทพฯ : สุวีริยาสาสาน์.

วิทย์ เที่ยงบูรณธรรม. (2541). **พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย.** กรุงเทพฯ ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิรินารถ สายอ่อง. (2552).**ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**. : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541**). พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิลม์.

ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น.(2554) **การสำรวจความพึงพอใจ ของนักศึกษาในการได้รับบริการ ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยจังหวัดขอนแก่น:**มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2551). **รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจาปี 2551:**มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม :** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น.**วิทยานิพนธ์การบริหารการพัฒนา ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.