

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการนักศึกษาของ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เมลดา กลิ่นมาลี^{*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 5 งาน ได้แก่ งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่ งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา และงานบริการทุนการศึกษา และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำแนกตามภาควิชา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่ และน้อยที่สุด ได้แก่ งานบริการทุนการศึกษา 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา จำแนกตามภาควิชา พบว่า ภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ซึ่งมีนักศึกษาระดับปริญญาตรีคอมพิวเตอร์ศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีเครื่องกล

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ งานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

^{*} นักวิชาการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โทร. 08-9813-8845 อีเมล: pkm@kmutnb.ac.th



Student Satisfaction toward Student Affairs service, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Melada Klinmalee*

Abstract

This research aims : 1) to study the students' satisfaction toward Division of Student Affairs services Student Affairs service, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. The division was divided into 5 sections that included the orientation for new students, ethics training and group relations for new students, student affair service, student guidance and counseling service and scholarship service. And 2) to compare of students' satisfaction on Division of Student Affairs services were carried out. The subjects used in this study were 291 of undergraduate students who studied in 2nd semester in the year 2011. The tool used was a five-level rating scale questionnaire. The data obtained was analyzed by using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, one way Anova analysis and pair differences test using Scheffe method. The statistical significance level of .05 was determined using the SPSS program. The results revealed that 1) the student satisfaction on the Student Affairs services; Faculty of Technical Education is generally high. The most satisfaction is the ethics training and group relations for new students while the less satisfaction is scholarship services. 2) The comparison of student satisfaction on the services provided by the Student Affairs was conducted in each department. In general, it was found that the student satisfaction exhibited different statistical significance level of .05. Using Scheffe method, one pair difference was found between Department of Computer Education and Department of Teacher Training in Mechanical Engineering. The students from the former had satisfaction higher than that of the latter.

Keywords: Student satisfaction, Student Affair, Faculty of Technical Education

* Academic Officer Office of The Dean Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok,
Tel. 08-9813-8845 E-mail: pkm@kmutnb.ac.th

1. บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนามนุษย์ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีสติปัญญาเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันการศึกษาในระดับสูงที่มีความสำคัญต่อสังคม ประเทศชาติ จุดมุ่งหมายหลัก เพื่อพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และวิชาการ เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์สนองความต้องการของสังคม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สอดรับกับมาตรฐาน การศึกษาของชาติโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการ อุดมศึกษา จึงได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการ อุดมศึกษา โดยได้กำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านที่หนึ่งมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต บัณฑิต อุดมศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้ เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมี ความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ด้านที่สอง มาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล และพันธกิจของการอุดมศึกษาอย่างมีดุลยภาพในพันธกิจ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านที่สามมาตรฐาน ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่ง การเรียนรู้ มีการแสวงหา การสร้างและการจัดการความรู้ ตามแนวทางหลักการ อันนำไปสู่สังคมฐานความรู้ และ สังคมแห่งการเรียนรู้ [1]

การศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือที่รู้จักกันในนาม มหาวิทยาลัยนั้น เป็นเสมือนขุมพลังทางปัญญาของสังคม ในแง่การเป็นแหล่งผลิตปัญญาในเชิงองค์ความรู้หรือ บุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการโดยรวม และทั้ง เฉพาะด้านของสังคมในระดับกว้าง ระดับลึก รวมถึงมิติที่ เป็นนามธรรมระยะยาว และรูปธรรมเฉพาะหน้า บทบาท และหน้าที่ที่หนักหน่วง และสำคัญยิ่งต่อการตอบสนอง ความต้องการของสังคม จึงนับเป็นภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัย ซึ่งหากขุมพลังทางปัญญาเปี่ยมด้วยความ ลึกซึ้ง หนักแน่น มันคงย่อมนำพาให้เกิดการพัฒนา ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนของสังคมโดยรวมสืบไปในอนาคต [2]

ในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็น ทรัพยากรที่มีคุณค่า และสามารถชี้นำสังคมในทางที่ เหมาะสมได้นั้น ไม่ใช่หน้าที่ของงานด้านวิชาการแต่เพียง อย่างเดียว หากแต่ยังมีงานกิจการนักศึกษาซึ่งถือได้ว่ามี บทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก โดยสอดคล้องกับคำกล่าว ของสุวพร [3] ที่กล่าวว่า “งานกิจการนิสิตนักศึกษาเป็น งานส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่นิสิตนักศึกษา ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม เพื่อ ช่วยเหลือให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแก่นิ สิต นักศึกษาได้ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยพัฒนานิสิต นักศึกษาให้เป็นนักศึกษาที่สมบูรณ์ตามที่มหาวิทยาลัยพึง ประสงค์ด้วย

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เป็นคณะหนึ่งที่ทำหน้าที่ ในการให้การศึกษาระดับบัณฑิตที่สมบูรณ์ ทั้งด้าน ความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ จอมเกล้าพระนครเหนือ และเพื่อสนองต่อความ ต้องการของนิสิตนักศึกษาอย่างแท้จริง เป็นสถาบันชั้นนำ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นที่ยอมรับในระดับ นานาชาติ มีภารกิจหลัก คือ การจัดการเรียน การสอน เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษาให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง จากประสบการณ์และการฝึกปฏิบัติจริง รู้จักรับผิดชอบ และมีทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาอาชีพ สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้ โดยเน้นความสำคัญด้าน ความรู้คู่คุณธรรม จัดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาองค์ ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น นอกเหนือจากการให้ความรู้ด้านวิชาการแล้ว ภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การพัฒนานักศึกษาของ คณะให้เป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและ จิตใจ

ความพึงพอใจจัดได้ว่ามีความสำคัญต่อการจัดให้ บริการเพราะช่วยให้ได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไป ประกอบการตัดสินใจในการวางแผน การดำเนินงาน ตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากร ต่าง ๆ ที่จำเป็นใน การดำเนินงาน ตลอดจนความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากสาเหตุและความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้การบริการ ด้านกิจการนักศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง การได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการ นักศึกษา ด้านต่าง ๆ จึงมีความสำคัญยิ่งในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนางาน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ ดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาของคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจ ที่จะศึกษาว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน งานกิจการนักศึกษาในระดับใด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ ประโยชน์ ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนางานด้าน กิจการนักศึกษาของ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามภาควิชาที่ นักศึกษาสังกัด

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจ ในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้น ความ ต่างต่างของแต่ละบุคคล จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

Stward Oscan อ้างถึงในอมรรัตน์ [4] กล่าวว่า ความ พึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ 1. หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้ คาดหวังได้ 2. หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไป ตามความต้องการ และ 3. หมายถึง การที่งานได้เป็นไป ตามความต้องการหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ปฏิภาณโดยรวมของบุคคลที่เกิดจากความต้องการทาง ด้านจิตใจที่สนองตอบต่อองค์ประกอบที่ได้มาจากการ ทำงาน หรือการให้บริการ ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ได้มีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายของคำ ว่าบริการไว้คล้ายคลึงกันจำนวนมาก ซึ่งวีรพงษ์ [5] กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมการ กระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น นอกจากนี้ยังได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรว่า ต้องเป็นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว มี อรรถยัตยดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดย ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจาก อารมณ์ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนด ไว้มุ่งที่จะให้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก

3.3 ความหมาย และขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษา วรรณิกา [6] ได้ให้ความหมาย งานกิจการนักศึกษาว่า หมายถึง งานต่าง ๆ ที่กองกิจการนักศึกษา จัดบริการ เพื่อช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดทักษะมีความพร้อมใน การศึกษาและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้นักศึกษามีความ สมบูรณ์และเกิดผลสำเร็จทางการศึกษา

ซึ่งจากการศึกษาความหมายของงานกิจการนักศึกษา แล้ว งานกิจการนักศึกษา คือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับนักศึกษา และเป็นกิจกรรมที่นอกเหนือจาก การเรียนการสอนในห้องเรียน เพื่อพัฒนาคุณลักษณะ ของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มี

ความประพฤติที่ดีงาม รู้จักนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และสามารถ ดำรงตนอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข หรือหากพิจารณาทางด้านการพัฒนาบุคลากรแล้ว งานกิจการนักศึกษา จึงเป็นงานสนับสนุนการพัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์ (EQ) เพื่อให้สามารถ ดำรงตนอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

ส่วนขอบข่ายของงานกิจการนักศึกษานั้น วัลลภา [7] ได้กล่าวถึง งานกิจการนักศึกษาว่าเป็นงานด้านงานบริการสวัสดิการ งานควบคุม งานกิจกรรม และงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา งานกิจการนักศึกษา จึงครอบคลุม การแนะแนว การศึกษาต่อ การรับสมัคร การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้การปรึกษา หน่วยงานมัธยม หอพัก ทุนการศึกษา การศึกษาวิชาทหาร บริการความสะดวกสบายในการอยู่ และใช้ชีวิตในสถาบันอุดมศึกษา กิจกรรมการกีฬา นันทนาการปัจฉิมนิเทศ การจัดหางานให้ทำ และการเตรียมความพร้อมเพื่อจะดำรงตนในสังคมอย่างสมบูรณ์เมื่อสำเร็จการศึกษา

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 1,180 คนและคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 1,180 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 291 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิชนิดที่เป็นสัดส่วน

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาควิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาควิชาที่นักศึกษาสังกัด	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ครุศาสตร์เครื่องกล	325	81
2. ครุศาสตร์ไฟฟ้า	553	136
3. ครุศาสตร์โยธา	127	31
4. คอมพิวเตอร์ศึกษา	175	43
รวม	1,180	291

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากการค้นคว้าข้อมูลและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 งาน ได้แก่ 1. งานปฐมนิเทศนักศึกษา 2. งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่ 3. งานด้านกิจกรรมนักศึกษา 4. งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา 5. งานบริการทุนการศึกษา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการจัดให้บริการด้านกิจการนักศึกษาเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาควิชา เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยมาเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเองอีกครั้งตามที่ได้นัดหมาย ซึ่งได้แบบสอบถามมาทั้งหมด จำนวน 291 ชุด คิดเป็น 100%

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดนั้น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) และนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกิจการนักศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดให้บริการด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามภาควิชา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova Analysis) กรณีพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Scheffe Analysis แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดให้บริการด้านกิจการนักศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.07 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 19.93 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 18-21 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.25 น้อยสุด อายุต่ำกว่า 18 ปี และมากกว่า 25 ปี มีค่าเท่ากับคือ ร้อยละ 0.69 และนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 46.74 น้อยสุด ได้แก่ ภาควิชาครุศาสตร์โยธา คิดเป็นร้อยละ 10.65 และส่วนใหญ่อกำลังศึกษาในหลักสูตร 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.86

5.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวม

กิจกรรมงานกิจการนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	3.85	.703	มาก
งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่	3.92	.652	มาก
งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา	3.70	.744	มาก
งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา	3.77	.737	มาก
งานบริการทุนการศึกษา	3.69	.774	มาก
รวม	3.79	.637	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์จำแนกตามงานต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกงาน โดยงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 น้อยสุด ได้แก่ งานบริการทุนการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

นอกจากนี้ เมื่อนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาแต่ละครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำแนกเป็นงานผลการวิเคราะห์ดังนี้

5.2.1 งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้จัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้กับนักศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เท่ากับ 3.75

5.2.2 งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ วิทยากรและทีมงานกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.05 โดยในด้านของนักศึกษามีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่กำหนดอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.82

5.2.3 งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยด้านงบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.55

5.2.4 งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการแนะแนว และให้คำปรึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของการให้บริการแนะแนวด้านการศึกษาระหว่างศึกษาอยู่ในคณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนความเหมาะสมของการให้คำปรึกษาด้านการใช้ชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย น้อยสุดเท่ากับ 3.78

5.2.5 งานบริการทุนการศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่พึงพอใจต่องานบริการทุนการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่การให้บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุนการศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.59

5.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการ นักศึกษาพบว่า ภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ซึ่งนักศึกษากาชาดวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษามีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกลปรากฏตามตารางที่ 3-4 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความ

แตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวม จำแนกตามภาควิชา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Value	P-Value
ภาพรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.95	1.32	3.32	0.02*
	ภายในกลุ่ม	284	112.73	0.40		
	รวม	287	116.68			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความ

แตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวม จำแนกตามภาควิชาเป็นรายคู่

ภาควิชา	\bar{X}	ครุศาสตร์เครื่องกล	ครุศาสตร์ไฟฟ้า	ครุศาสตร์โยธา	คอมพิวเตอร์ศึกษา
		3.69	3.79	3.71	4.05
ครุศาสตร์เครื่องกล	3.69	-	0.10	0.02	0.36*
ครุศาสตร์ไฟฟ้า	3.79		-	0.08	0.26
ครุศาสตร์โยธา	3.71			-	0.34
คอมพิวเตอร์ศึกษา	4.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

6.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษาในภาพรวมของทุกงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเสมอภาคให้บริการที่ตรงเวลา รวมถึงให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่องานเอาใจใส่นักศึกษา ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านต่าง ๆ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

6.1.1 งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ โดยภาพรวมความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับบริการจากงานกิจการนักศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจใน

ด้านความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ในการจัดงานปฐมเทศมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากสถานที่ ที่ใช้ในการจัดงานเป็นห้องประชุมโถงใหญ่ สะอาดเรียบร้อย เก้าอี้นั่งสบาย ประกอบกับระบบปรับอากาศเย็นสบาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนและเกื้อกูลให้นักศึกษาสนใจเรียนรู้ ส่งผลให้การจัดอบรมได้ผลดีขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวของโกวิท [8] กล่าวว่าสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ส่วนข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้กับนักศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัย/คณะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้นักศึกษาใหม่ได้รับข่าวสารสำคัญและสามารถเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เพื่อให้สำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด

6.1.2 งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์

นักศึกษาใหม่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในวิทยากรและทีมงานกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากวิทยากรและทีมงานกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นทีมงานที่ได้รับการฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีมีการเตรียมตัวและฝึกการเป็นผู้นำที่ดี โดยการเข้าค่ายฝึกอบรมการเป็นผู้นำในกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งผู้นำกิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วยรุ่นพี่มีวัยที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวิโรจน์ [9] กล่าวคือในวัยรุ่นกลุ่มเพื่อนจะเข้ามามีบทบาทสำคัญเพราะจะมีลักษณะต่าง ๆ ที่เหมือนกัน จึงทำให้ได้รับความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างดี ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การที่นักศึกษามีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่กำหนดไม่ทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษาใหม่มีจำนวนมาก แต่เวลาสำหรับการทำกิจกรรมมีจำกัด แนวทางการแก้ไขอาจต้องขยายเวลาเพิ่มวันที่ทำการอบรม รวมถึงปรับปรุงแบบกิจกรรมใหม่เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมอย่างเท่าเทียมกัน

6.1.3 งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา พบว่า

นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวมีความเชี่ยวชาญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มี Service Mind ในการให้บริการ จึงทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่ง Millett [10] กล่าวถึง บริการที่น่าพึงพอใจไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอด้านงบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้นักศึกษาทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาของทุกมหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องพยายามหาแหล่งทุนอื่น ๆ เพื่อมาสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาต่อไป

6.1.4 งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา

พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของการให้บริการแนะแนวด้านการศึกษาระหว่างศึกษาอยู่ในคณะมากที่สุด ในขณะที่ความเหมาะสมของการให้คำปรึกษาด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ที่ให้คำปรึกษายังไม่เหมาะสม คับแคบ ไม่มีความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ การที่นักศึกษาจะให้ความไว้วางใจ เพื่อขอรับคำแนะนำนั้น ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีต้องรู้จักหลักการแนะแนวที่ถูกต้องด้วย ซึ่งการบริการให้คำปรึกษาจะต้องดำเนินการอย่างมีหลักการ ขั้นตอน และจุดมุ่งหมายในการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงตามหลักการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ซึ่งสอดคล้องกับวัชรวิ [11] ให้ความหมายของการแนะแนวว่าเป็นกระบวนการช่วยเหลือให้บุคคลรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เขาสามารถนำตนเองได้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ ชีวิตส่วนตัว เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชา คณะจึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่งานกิจการนักศึกษาได้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรดังกล่าว เพื่อให้การแนะแนวและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.5 งานบริการทุนการศึกษาพบว่านักศึกษา

มีความพึงพอใจในการให้บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่มากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ อีกทั้งมีความพยายามที่จะจัดหาแหล่งทุนต่าง ๆ แต่พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสม

ของการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารด้านทุนการศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่อยู่ในสถานที่ที่เห็นเด่นชัด บอร์ดมีขนาดเล็ก พื้นที่ไม่เอื้ออำนวย สถานที่คับแคบทำให้การประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษามีข้อจำกัด ควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เช่น ต้องจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ และวางบอร์ดประชาสัมพันธ์ต้องเด่นชัดทั่วถึง และควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น ผ่านทาง Website คณะ / Facebook / Twitter เพื่อให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้ประโยชน์จากทุนการศึกษาอย่างเต็มที่ต่อไป

7. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

7.1 งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ คณะควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมนี้เป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นก้าวแรกของนักศึกษาใหม่ที่จะเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย จึงควรได้ให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถดึงดูดความสนใจของนักศึกษาใหม่ โดยจัดหาวิทยากรที่มีความสามารถถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งนักศึกษาฟังทราบอันจะทำให้ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงลดภาระงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องติดต่อประสานงานด้วยเป็นอย่างดี

7.2 งานอบรมจริยธรรมและกลุ่มสัมพันธ์นักศึกษาใหม่เป็นกิจกรรมที่นักศึกษาให้ความสนใจและมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด เนื่องจากเป็นกิจกรรมสั้นทนาการ และมีการสอดแทรกข้อคิดต่าง ๆ ระหว่างการทำกิจกรรมเป็นกิจกรรมละลายพฤติกรรมสร้างความสามัคคี อันจะส่งผลต่อไปในอนาคตในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านการเรียนและเรื่องส่วนตัว คณะจึงควรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมสำหรับนักศึกษาใหม่ด้วย จัดหาวิทยากรมืออาชีพ โดยเป็นกิจกรรมที่สร้างสรรค์ประโยชน์ให้กับนักศึกษาโดยตรง เพื่อให้ให้นักศึกษาใหม่สามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้องและสำเร็จการศึกษาได้ภายในระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนดซึ่งอาจต้องมีการเพิ่มจำนวนวันในการทำกิจกรรมอีก 1 วัน เพื่อให้มีกิจกรรมที่หลากหลายและให้นักศึกษาใหม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึงต่อไป

7.3 งานบริการด้านกิจกรรมนักศึกษา นับเป็นจุดแข็งของงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ปฏิบัติงานด้านนี้มานานแล้ว เกิดความชำนาญและรอบรู้ในเนื้อ จึงทำให้ทราบกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักศึกษาสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ตลอดจนให้คำแนะนำในการจัดทำโครงการกิจกรรมนักศึกษา ติดต่อบริษัทภายนอกกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ในส่วนที่คณะควรต้องดำเนินการ คือ ต้องจัดหาแหล่งทุนเพิ่มเติมเพื่อจัดสรรให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์มากขึ้นเพื่อเป็นการฝึกฝนและเกิดประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะให้นักศึกษาได้ทำในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนที่เกี่ยวข้อง

7.4 งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานกิจการนักศึกษา สามารถให้ คำปรึกษา แนะนำ อีกทั้งให้นักศึกษาเกิดความไว้วางใจในการเข้ามาขอรับความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตามหลักวิชาของการให้คำปรึกษาที่ดี (Counseling) คณะจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ของงานกิจการนักศึกษาเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับให้คำแนะนำนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้คณะควรจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาโดยเฉพาะเป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว เพื่อให้นักศึกษากล้าที่จะบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

7.5 งานบริการทุนการศึกษา สิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับทุกคณะและนักศึกษาในเรื่องทุนการศึกษา คือ ความไม่เพียงพอของจำนวนทุนการศึกษาที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงานภายนอกทั้งจากภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะนักศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนเกินกึ่งหนึ่งเป็นนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัด และส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี ดังนั้น สิ่งที่คณะควรต้องดำเนินการและมีความเป็นไปได้ในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาจริง ภายใต้ข้อจำกัดในด้านวงเงินและจำนวนทุนการศึกษาที่ได้รับการจัดสรรมา นอกจากนั้นการประชาสัมพันธ์ข่าวเรื่องทุนการศึกษา จึงต้องมีช่องทางในการเผยแพร่ให้มากขึ้น เช่น ผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

คณะควรต้องจัดหาแหล่งทุนการศึกษาเพิ่มเติมหรืออาจให้ทุนการศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย

8. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ควรศึกษาปัจจัยองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและให้บริการของหน่วยกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาต่อไป

8.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการต่าง ๆ อันจะทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] ราชกิจจานุเบกษา. (2549). เล่มที่ 123 ตอนที่ 85 ตอนที่ 105. หน้า 5-7.
- [2] ณรงค์ศักดิ์ เสรีใจธรรม. (2545). ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของนิสิตนักศึกษาต่อการเป็นมหาวิทยาลัย สถาบันในกำกับของรัฐ หรือนอกกระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- [3] สุพร ตั้งสมวรวงษ์. (2542). การอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [4] อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด. มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [5] วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). การบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- [6] กรรณิกา พิริยะจิตรา. (2547). กิจการนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร : กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [7] วัลลภา เทพหัสดิน. (2530). งานกิจการนิสิตนักศึกษา. ในรายงานสรุปการประชุมสัมมนาเรื่อง ความสัมพันธ์ของอาจารย์ และกิจการนิสิต 22-24 กุมภาพันธ์ 2551. กรุงเทพมหานคร : หน่วยงานพัฒนาคณาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [8] โกวิท มัชฌิมา. (2550). การจัดสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2. ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [9] วิโรจน์ อารีย์กุล. (2556). [ออนไลน์] พัฒนาการทางด้านสังคมจิตวิทยาของวัยรุ่น. [สืบค้นวันที่ : 16 เมษายน 2556]. จาก : <http://www.teenrama.com>
- [10] Millett, John Darrid. (1954). **Management in the Public Service** : the Quest for Objective Performance New York : McGraw-Hill.
- [11] วัชรวิทย์ ทรัพย์มี. (2531). การแนะแนวในโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.