

## ความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา

### มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## Needs of Students of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University toward Academic Service

กมลวรรณ วรรณนัง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Email : duean\_2520@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยการทดสอบด้วยวิธีแอลเอสดี ผลการศึกษพบว่า 1) ความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา 5 ลำดับแรก ได้แก่ ภาษาต่างประเทศ จิตอาสา การวิจัย โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ และการส่งเสริมสุขภาพ 2) ความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแบบรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ วิทยากร หลักสูตรการบริการวิชาการ กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และ 3) นักศึกษาที่สังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความต้องการ, ความพึงพอใจ, งานบริการวิชาการ

### Abstract

The objectives of the research were 1) to study academic service needs of students of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University, and 2) to study satisfaction of students of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University toward academic service and 3) compare the satisfaction toward academic service according to the personal characteristics. The samples were 350 students of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University. The tool for study was the questionnaire. Statistical techniques used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test,

one-way ANOVA, and LSD. The results of the research were 1) the first five highest academic service needs of students were foreign language, public mind, research, computer program, and sanitation, 2) as a whole, satisfaction of students of Phranakorn Si Ayutthaya Rajabhat University toward academic service were at high level. Level of lectures, academic service courses, procedures, facilities, staffs, and applications were at high level. And 3) the students of different faculty were satisfied with academic service at statistically significant difference level of .05.

**Keywords:** needs, satisfaction, academic service

## 1. บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 34 กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษาขึ้น ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยได้กำหนดมาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษาขึ้น 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งการบริหารมหาวิทยาลัยในปัจจุบันได้ยึดตามพันธกิจที่ปรากฏในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาแผ่นดิน พัฒนาคุณภาพชีวิต เสริมสร้างคุณธรรมของท้องถิ่น ส่งเสริมวิสาหกิจของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู”

ตามพันธกิจข้างต้นเห็นได้ว่านอกจากมหาวิทยาลัยต้องจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การบริการทางวิชาการยังเป็น พันธกิจ

หลักอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการการนำองค์ความรู้จากคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดให้แก่ชุมชนหรือสังคม เพื่อให้ชุมชนหรือสังคมก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และการบริการวิชาการยังทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณาจารย์ นักศึกษา และทำให้ได้รับประสบการณ์จากการบริการวิชาการมาพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงบประมาณ ให้บริการวิชาการใน 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงาน ด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เกิดประสิทธิภาพ จึงต้องจัดทำแผนบริการวิชาการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ซึ่งถือว่านักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถือเป็นผู้รับบริการกลุ่มหนึ่ง ผู้วิจัย ในฐานะปฏิบัติงานในสถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ จึงศึกษาเรื่องความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปจัดทำแผนบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## 3. สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4.2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4.3 ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8,790 คน กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 383 คน ซึ่งผู้วิจัยคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรและวิธีการคำนวณของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2557 – เดือนเมษายน 2558

## 6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่องความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างข้อคำถามจากตัวแปรที่ได้มาจากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความคาดหวังด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายใน (Index of Item Objective Congruency : IOC) รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุงแบบสอบถามแก้ไขให้เหมาะสม ถูกต้องและพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .86 ซึ่งสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ความถี่ และร้อยละ ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สังกัดคณะ ระดับการศึกษา ประเภทของการศึกษา และความต้องการในการเข้ารับบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัย

7.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการอธิบายความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7.3 การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และกรณีมีความแตกต่างรายคู่จึงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยการทดสอบด้วยวิธี LSD. (Fisher's Least – Significant Different)

## 8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

8.1 การศึกษาเอกสาร (Documentary Study) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง บทความวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

8.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) เป็นการเก็บรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยที่ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่กลุ่มตัวอย่างตามคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน 350 ชุด จาก 383 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.38

## 9. ผลการศึกษา

9.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.3 สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.5 และประเภทการศึกษาเป็นภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 72

9.2 กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการเข้ารับบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัย อันดับแรก เรื่องภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 32.3 อันดับสอง เรื่องจิตอาสา คิดเป็นร้อยละ 11.1 อันดับสาม เรื่องการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 10.0 อันดับสี่ เรื่องโปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 9.1 และอันดับห้า เรื่องส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 8.3

9.3 ภาพรวมความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$  และ  $S.D. = .815$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ รองลงมา ด้านหลักสูตรการบริการวิชาการ ด้านวิทยากร ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านกระบวนการ ความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

9.3.1 ด้านวิทยากร ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$  และ  $S.D. = .847$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ รองลงมา ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาในการจัดอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

9.3.2 ด้านหลักสูตรการบริการวิชาการ ภาพรวมของความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$  และ  $S.D. = .795$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ รองลงมา หลักสูตรมีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หลักสูตรสามารถพัฒนาชุมชนได้

9.3.4 ด้านกระบวนการ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$  และ  $S.D. = .823$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ รูปแบบการจัดอบรมมีความเหมาะสม รองลงมา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามกำหนด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

9.3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$  และ  $S.D. = .832$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม รองลงมา เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ

9.3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ ภาพรวมของความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$  และ  $S.D. = .807$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คือมีบุคลิกภาพที่ดี รองลงมา มีการอำนวยความสะดวกได้ดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการติดต่อประสานงานได้ดี

9.3.7 ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$  และ  $S.D. = .807$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ รองลงมา สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพในอนาคต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้

9.4 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา พบว่า

9.4.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

9.4.2 นักศึกษาที่มีสังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการ ด้านวิทยากร ด้านหลักสูตรการบริการวิชาการ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงได้จำแนกเป็นรายคู่พบว่า

ด้านวิทยากร นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ และนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์

ด้านหลักสูตรการบริการวิชาการ นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาคณะ

วิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านกระบวนการ นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจมากกว่า มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจ มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านเจ้าหน้าที่ นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจ มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจ มากกว่านักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นักศึกษาที่มีประเภทการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการ ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## 10.อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความต้องการความต้องการด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

10.1 นักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อันดับแรกเป็นภาษาต่างประเทศ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เหตุผลสำคัญมี 2 ประการ ประการแรก การที่โลกมีลักษณะเป็นโลกาภิวัตน์คือการที่ประชาคมโลก หรือประเทศต่าง ๆ ในโลก สามารถรับรู้ มีความสัมพันธ์ หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นจากประเทศใดประเทศหนึ่ง ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการมีทักษะภาษาต่างประเทศจึงจำเป็น ทั้งด้านการค้าและการลงทุน การศึกษา การท่องเที่ยว และการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้นักศึกษาตื่นตัวในการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ และ ประการที่สอง คือการที่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) และกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน แม้ว่าจะหมายถึงกำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างกันในการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ตลอดจนองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ประชาชนก็จำเป็นต้องใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน เนื่องจากต้องใช้ทั้งในการติดต่อสื่อสารและการประกอบอาชีพ และยังเป็นการสร้างโอกาสให้กับตนเองในการมีเครือข่ายกับชาวต่างชาติ ซึ่งผลการศึกษาที่ว่านักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัยเป็นภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุนทรีย์ ดวงทิพย์ และคณะ [1] เรื่องความคิดเห็น

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่าประชาชนต้องการให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จัดอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ สำหรับหลักสูตรทักษะพื้นฐานภาษาต่างประเทศ หลักสูตรภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและเพื่อการอาชีพ ปรากฏว่า ภาษาอังกฤษได้รับความสนใจมากที่สุด ภาษาจีนได้รับความสนใจปานกลาง และภาษาพม่าได้รับความสนใจน้อยที่สุดส่วนภาษาอื่นที่มีผู้สนใจบ้างได้แก่ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษาฝรั่งเศส

ผลการวิจัยยังพบว่านักศึกษามีความต้องการในการเข้ารับบริการวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อันดับสองเป็นจิตอาสา หรือจิตสาธารณะ ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลมีความรู้ถึงการเป็นเจ้าของในสิ่งที่เป็นสาธารณะ สิ่งที่เป็นส่วนร่วมว่าเป็นสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแลและบำรุงรักษาพร้อมกัน แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ปลูกฝังให้นักศึกษา มีความรับผิดชอบต่อตนเอง และรู้จักเสียสละ มีความร่วมมือในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เพื่อเป็นบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ว่า “บัณฑิตเป็นคนดี ใฝ่เรียนรู้ มีวินัย จิตให้บริการ” ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นมหาวิทยาลัยรับใช้ชุมชนท้องถิ่น

10.2 ความพึงพอใจด้านงานบริการวิชาการของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการวิชาการของสถาบันวิจัยและพัฒนามีการดำเนินงานมานาน ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาตลอดมา ทั้งในด้านวิทยากร หลักสูตรการบริการวิชาการ กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ตลอดมา ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของหัสตินทร์ สอนปะละ [2] เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการให้

บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2555 พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับความ  
พึงพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าทุกด้าน  
อยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าสถาบันวิจัยและ  
พัฒนา มีการบริหารจัดการด้านงานบริการวิชาการเพื่อ  
สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ และจากผลการวิจัยยังพบว่าด้านการนำ  
ความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า  
นักศึกษา มีความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการวิชาการว่า  
จะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการของ  
มหาวิทยาลัยฯ ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้  
หลายลักษณะ ได้แก่ มีความรู้ในสาขาวิชาที่สนใจมากขึ้น  
นำความรู้ที่ได้รับจากการบริการวิชาการไปใช้ในการ  
ประกอบอาชีพนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน  
อย่างมีคุณภาพ เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ รวมทั้ง  
นำไปประยุกต์เป็นองค์ความรู้ใหม่ได้

10.3 นักศึกษาที่มีสังกัดคณะต่างกันมีความพึงพอใจ  
ด้านงานบริการวิชาการ ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่  
กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดบริการวิชาการ  
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาไม่ตรงต่อความคาดหวังของ  
นักศึกษาแต่ละคณะฯ จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน  
และพบว่านักศึกษา คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจ  
มากกว่านักศึกษา คณะอื่น ๆ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้าน  
วิทยากร ด้านหลักสูตรการบริการวิชาการ กระบวนการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านการ  
นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ แสดงว่าการจัดบริการวิชาการ  
ของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นไปตามความคาดหวังของ  
นักศึกษาคณะครุศาสตร์ แต่นักศึกษาคณะอื่น ๆ ได้แก่  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยี และคณะวิทยาการจัดการ การจัดการ  
บริการวิชาการของสถาบันวิจัยและพัฒนาอาจยังไม่สามารถ  
ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเต็มที่  
ดังนั้นสถาบันวิจัยและพัฒนาควรพัฒนาการจัดการบริการ

วิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทั้ง  
4 คณะ

## 11. ข้อเสนอแนะ

### 11.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

11.1.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา ควรกำหนดแผนบริการวิชาการของ  
มหาวิทยาลัยฯ ในส่วนของนักศึกษา ประกอบด้วย  
กิจกรรมการอบรมภาษาต่างประเทศ จัดอาสา การวิจัย  
โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ และการส่งเสริม  
สุขภาพ

11.1.2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา ควรพัฒนากิจกรรมบริการวิชาการที่ผู้  
เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการ  
พัฒนาชุมชนได้

### 11.2 ข้อเสนอแนะสำหรับกรวิจัยครั้งต่อไป

11.2.1 ควรศึกษาเรื่องการประเมินผลการนำความรู้  
จากการบริการวิชาการไปใช้ประโยชน์ของนักศึกษาที่รับ  
การบริการวิชาการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา

11.2.2 ควรศึกษาเรื่องความต้องการด้านงานบริการ  
วิชาการของบุคลากรหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่นใน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง

11.2.3 ควรศึกษาเรื่องความต้องการด้านงานบริการ  
วิชาการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง

## 12. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัย  
แห่งชาติและมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่  
ให้งบประมาณเพื่อการดำเนินงานวิจัย

### 13. เอกสารอ้างอิง

- [1] สุนทรื ดวงทิพย์และคณะ, “ความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร”, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2548.
- [2] หัสตินทร์ สอนปะละ, “การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2555”, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.