

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ธัญธรณ์ วัลไพจิตร

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: thunyathorn@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามิติการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลจากนิสิตจำนวน 432 คน ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามหลักสูตรและชั้นปี แล้วสุ่มอย่างง่ายภายในชั้นภูมิ เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 0.80 - 1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.72) การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.70) การรับบริการจากคณาจารย์ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.68) และหลักสูตรการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.65) โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วงต่ำ (0.65 - 0.72) สะท้อนการรับรู้ที่ค่อนข้างสม่ำเสมอระหว่างกลุ่มผู้ตอบ ผลเชิงอนุมานชี้ว่า เพศและอายุไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจ ในทุกมิติ ($p > 0.05$) ขณะที่ชั้นปีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านการรับบริการจากคณาจารย์ ($p = 0.003$) และสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ($p = 0.035$) และ หลักสูตรที่ศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติ ($p < 0.05$) บ่งชี้ว่าความต้องการและประสบการณ์ของนิสิตเปลี่ยนไปตามวุฒิการรับรู้และลักษณะของหลักสูตร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; นิสิต; การให้บริการทางการศึกษา; คุณภาพการบริการ; สถาบันอุดมศึกษา; สิ่งอำนวยความสะดวก; การบริการของบุคลากร; หลักสูตรการเรียนการสอน

The Study of Students Satisfaction on Educational Services of the Faculty of Economics, Srinakharinwirot University, Thailand

Thunyathorn Valapaichitra

Faculty of Economics, Srinakharinwirot University, Watthana, Bangkok 10110, Thailand

Corresponding author's e-mail: thunyathorn@g.swu.ac.th

Abstract

This study aimed to identify the dimensions of educational services provided by the Faculty of Economics, Srinakharinwirot University, with which students are most satisfied, and to analyze personal factors associated with satisfaction levels. A quantitative design was employed using a five-point Likert-scale questionnaire. Data were collected from 432 students selected through stratified random sampling by program and year of study, followed by simple random sampling within strata. Content validity was examined by three experts, yielding an Index of Item–Objective Congruence (IOC) of 0.80 - 1.00. Data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics, specifically one-way ANOVA. The findings indicate that, overall, students reported a high level of satisfaction ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.69). Mean scores, from highest to lowest, were: facilities and student benefits ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.72), services provided by administrative staff ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.70), services provided by faculty members ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.68), and curriculum and instruction ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.65). The relatively low standard deviations (0.65 - 0.72) suggest consistent perceptions among respondents. Inferential results show that gender and age did not produce significant differences in satisfaction across all dimensions ($p > 0.05$), whereas year of study showed significant differences in services from faculty ($p = 0.003$) and in facilities and benefits ($p = 0.035$). Academic program differed significantly across all dimensions ($p < 0.05$), indicating that students' needs and experiences vary with the learning cycle and program characteristics.

Keywords: Satisfaction; Students; Educational Services; Service Quality; Higher Education; Facilities; Staff Services; Curriculum and Instruction

บทนำ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคม เนื่องจากเป็นกระบวนการยกระดับความรู้ ความสามารถ และการเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในสายวิชาชีพที่หลากหลาย ผู้เรียนไม่เพียงได้รับองค์ความรู้เชิงวิชาการเท่านั้น แต่ยังได้พัฒนาทักษะชีวิตที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ เช่น การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงทางอาชีพและคุณภาพชีวิตในระยะยาว

ในมิติของสถาบันอุดมศึกษา นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของสถาบันการศึกษา Glover and Levačić (2020) มองว่าสถาบันการศึกษาเป็นกลไกที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมและชุมชน ขณะที่ Ballou (1914) มองว่าการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากทั้งชั้นเรียนและประสบการณ์หลากหลายรูปแบบ ส่วน Brauckmann-Sajkiewicz et al. (2021) เห็นว่าการศึกษาเป็นทั้งระบบความรู้และระบบอำนาจที่เชื่อมโยงกับพัฒนาการของสังคม นอกจากนี้ Sarikoudi and Apostolidou (2020) ยังเน้นว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทั้งในและนอกระบบโรงเรียน และ Boughey and McKenna (2021) มองว่าสถาบันการศึกษาเป็นโครงสร้างทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อโอกาสในชีวิตและความสัมพันธ์ของบุคคลในสังคม

ในบริบทของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเปิดสอนทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ทั้งภาษาไทยและนานาชาติ การให้บริการทางการศึกษามีหลายมิติ ตั้งแต่การบริการด้านวิชาการ การแนะแนวและให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะวิชาชีพ ไปจนถึงการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้การบริหารจัดการการศึกษามีคุณภาพ จำเป็นต้องมีข้อมูลสะท้อนระดับความพึงพอใจของนิสิตซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา

ในด้านแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ อุดม เนตรรัตนกุล (2551) เสนอว่าความพึงพอใจเป็นผลมาจากการรับรู้คุณค่าที่เกิดจากการตอบสนองต่อความคาดหวัง ซึ่งสามารถเกิดได้ทั้งในทางบวกและลบ เช่นเดียวกับสุคนธ์ธำ เสงี่ยมเจริญ (2556) ที่ชี้ว่าความพึงพอใจในแง่บวกเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการตามความต้องการและความคาดหวัง ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อการบริการไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่คาดหวังได้

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาจึงมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถสะท้อนประสิทธิภาพของการดำเนินงานของคณะในฐานะหน่วยบริการทางการศึกษา ช่วยให้ทราบถึงจุดแข็งและข้อจำกัดในการบริหารจัดการ และเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการทางการศึกษาให้ตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของคณะเศรษฐศาสตร์ที่นิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์เกิดความพึงพอใจ

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2563 - 2566 รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,012 คน โดยอ้างอิงข้อมูลจากระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพทางการศึกษา (Supreme 2019) ณ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2567 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ Yamane (Bhattacharjee, 2012) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 287 คน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้จำนวน 432 ชุด คิดเป็นร้อยละ 42.69 ของประชากรทั้งหมด จึงนำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 432 คนมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามหลักสูตรและชั้นปี และสุ่มอย่างง่ายภายในแต่ละชั้นภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

พื้นที่วิจัยคือคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นสถานที่ที่นิสิตได้รับบริการทางการศึกษาในทุกมิติ ทั้งด้านวิชาการ กิจกรรมนิสิต และสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (2) แบบวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาใน 4 ด้าน คือ หลักสูตรและการเรียนการสอน การให้บริการจากคณาจารย์ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ และ (3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Bhattacharjee, 2012) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย

ช่วงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
4.51 - 5.00	มากที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด
3.51 - 4.50	มาก	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดยก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และด้านบริหารการศึกษา ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการตรวจสอบพบว่าค่าดัชนี IOC ของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี (ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป) และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน สำหรับสถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความพึงพอใจของนิสิตในแต่ละด้าน โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงแนวโน้มและการกระจายของข้อมูล ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนิสิตเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และหลักสูตร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม และพิจารณาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการวิเคราะห์ทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สะท้อนถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเก็บข้อมูลจากนิสิต 432 คนด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA และได้ศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อคณะรายละเอียดดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา

ตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 34.95 และกลุ่มเพศ LGBTQ+ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 โดยภาพรวมพบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนมากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง ขณะที่กลุ่มเพศ LGBTQ+ มีสัดส่วนน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หญิง	257	59.49
ชาย	151	34.95
LGBTQ+	24	5.56
รวม	432	100.00

ตารางที่ 3 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
21 ปี	127	29.40
19 ปี	115	26.62
20 ปี	92	21.30
22 ปี	63	14.58

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
18 ปี	16	3.70
23 ปี	15	3.47
มากกว่า 23 ปี	4	0.93
รวม	432	100.00

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 21 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคืออายุ 19 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 26.62 และอายุ 20 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 23 ปี มีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 19 - 21 ปี

ตารางที่ 4 แสดงหลักสูตรที่กลุ่มตัวอย่างกำลังศึกษา

หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หลักสูตรที่ 1	217	50.23
หลักสูตรที่ 3	140	32.41
หลักสูตรที่ 2	73	16.90
หลักสูตรที่ 4	2	0.46
รวม	432	100.00

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาในหลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (ภาคปกติ) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 50.23 รองลงมาคือหลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 32.41 และหลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (โครงการพิเศษ) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ส่วนหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.46

ตารางที่ 5 แสดงชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชั้นปีที่ 1	164	37.96
ชั้นปีที่ 3	160	37.04
ชั้นปีที่ 2	56	12.96
ชั้นปีที่ 4	49	11.34
ชั้นปีที่ 5	3	0.69
รวม	432	100.00

จากตารางที่ 5 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 37.96 รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ขณะที่ชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4 มีร้อยละ 12.96 และ 11.34 ตามลำดับ ส่วนชั้นปีที่ 5 ขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.69

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาในแต่ละด้าน

ด้านการให้บริการทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
หลักสูตรการเรียนการสอน	3.73	0.65	มาก
การรับบริการจากคณาจารย์	3.93	0.68	มาก
การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	3.99	0.70	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์	4.08	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.93	0.69	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.70) การรับบริการจากคณาจารย์ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.68) และ หลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.65)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.65 - 0.72 แสดงว่าค่าความพึงพอใจของนิสิตในแต่ละด้านมีความใกล้เคียงกัน โดยด้านหลักสูตรการเรียนการสอนมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำสุด (S.D. = 0.65) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด (S.D. = 0.72)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 2-5) พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนทั้งสิ้น 432 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.49 มีอายุระหว่าง 19 - 21 ปี โดยกลุ่มอายุที่พบมากที่สุดคืออายุ 21 ปี ร้อยละ 29.40 ในด้านหลักสูตรที่กำลังศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ศึกษาในหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต (ภาคปกติ) ร้อยละ 50.23 รองลงมาคือหลักสูตรนานาชาติ ร้อยละ 32.41 และในส่วนของชั้นปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 3 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 37.96 และ 37.04 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาในแต่ละด้าน (ตารางที่ 6) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) และ ด้านการรับบริการจากคณาจารย์ ($\bar{X} = 3.93$) ส่วน ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (0.65 - 0.72) อยู่ในระดับต่ำ แสดงว่าความคิดเห็นของนิสิตมีความใกล้เคียงกันในทุกด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความสม่ำเสมอของการรับรู้คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์โดยรวม

สถิติเชิงอนุมาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการทางการศึกษา โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามเพศ

ด้านความพึงพอใจ	ค่า F	ค่า Sig. (p-value)	การแปลผล
ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน	0.064	0.938	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ด้านการรับบริการจากคณาจารย์	1.177	0.309	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ด้านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่	1.080	0.341	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์	2.333	0.098	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

* ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่า p -value ของทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามเพศ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เพศของนิสิต (ชาย หญิง และ LGBTQ+) ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการทางการศึกษา ทั้งในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน การรับบริการจากคณาจารย์ การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามอายุของนิสิต

ด้านการให้บริการทางการศึกษา	ค่า F	ค่า Sig. (p-value)	การแปลผล
หลักสูตรการเรียนการสอน	0.795	0.574	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากคณาจารย์	1.426	0.203	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	0.897	0.497	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์	1.234	0.288	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

* ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของนิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ค่า Sig. (p -value) ของทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

โดยในด้านหลักสูตรการเรียนการสอนมีค่า F เท่ากับ 0.795 และค่า Sig. เท่ากับ 0.574 ด้านการรับบริการจากคณาจารย์มีค่า F เท่ากับ 1.426 และค่า Sig. เท่ากับ 0.203 ด้านการรับบริการจากเจ้าหน้าที่มีค่า F เท่ากับ 0.897 และค่า Sig. เท่ากับ 0.497 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์มีค่า F เท่ากับ 1.234 และค่า Sig. เท่ากับ 0.288 ซึ่งแสดงให้เห็นว่านิสิตในช่วงอายุต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า อายุของนิสิตไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามชั้นปีของนิสิต

ด้านการให้บริการทางการศึกษา	ค่า F	ค่า Sig. (p-value)	การแปลผล
หลักสูตรการเรียนการสอน	1.772	0.133	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากคณาจารย์	4.129	0.003	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	0.995	0.410	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์	2.605	0.035	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

* ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตแต่ละชั้นปีมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะ ด้านการรับบริการจากคณาจารย์ (Sig. = 0.003) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ (Sig. = 0.035) ขณะที่ด้าน หลักสูตรการเรียนการสอน (Sig. = 0.133) และ การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ (Sig. = 0.410) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการมีแนวโน้มคล้ายคลึงกันในด้านแต่แตกต่างกันตามประสบการณ์ในแต่ละชั้นปี

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

ด้านการให้บริการทางการศึกษา	ค่า F	ค่า Sig. (p-value)	การแปลผล
หลักสูตรการเรียนการสอน	6.806	0.000	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากคณาจารย์	5.204	0.002	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	6.680	0.000	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์	2.771	0.041	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 10 พบว่านิสิตในหลักสูตรต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ได้แก่ หลักสูตรการเรียนการสอน (Sig. = 0.000) การรับบริการจากคณาจารย์

(Sig. = 0.002) การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ (Sig. = 0.000) และ สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ (Sig. = 0.041) แสดงให้เห็นว่าลักษณะของหลักสูตร เช่น ภาษาในการเรียนการสอนหรือรูปแบบการบริหารจัดการ อาจมีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของนิสิตในแต่ละหลักสูตรที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ และ อายุ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิตในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) แสดงว่านิสิตทุกกลุ่มมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของคณะในระดับใกล้เคียงกัน ขณะที่ปัจจัยด้าน ชั้นปี พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางด้าน ได้แก่ การรับบริการจากคณาจารย์ ($p = 0.003$) และสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ($p = 0.035$) ส่วนปัจจัยด้าน หลักสูตร พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ($p < 0.05$) ได้แก่ หลักสูตรการเรียนการสอน การรับบริการจากคณาจารย์ การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านหลักสูตรและชั้นปีเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ ขณะที่เพศและอายุไม่ส่งผลต่อความแตกต่างดังกล่าว

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลมาพบว่านิสิตสะท้อนความต้องการและข้อเสนอแนะที่สำคัญใน 7 ด้านหลัก ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและพื้นที่การเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างมองว่าพื้นที่ภายในคณะยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน จึงเสนอให้มีอาคารหรือตึกประจำคณะ รวมถึงการจัดสรรโต๊ะ เก้าอี้ และห้องเรียนให้เพียงพอ ปัญหาที่พบได้แก่ การขัดข้องของลิฟต์ ระบบปรับอากาศ และห้องน้ำที่ขาดการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีความต้องการ Co-working Space และคอมพิวเตอร์ส่วนกลางสำหรับการใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะทางอย่างจริงจัง

2. ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะเน้นให้หลักสูตรมีความเข้มข้น ทันสมัย และตอบโจทย์ตลาดแรงงาน เช่น ทักษะการใช้ซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลและวิชาชีพด้านการเงิน กลุ่มตัวอย่างเรียกร้องให้เพิ่มรายวิชาเลือกเฉพาะทาง และลดวิชาที่ไม่ก่อประโยชน์ รูปแบบการสอนควรเน้นการปฏิบัติ กรณีศึกษา และสนามจริงมากกว่ารายงาน อีกทั้งคุณภาพการสอนควรสอดคล้องกับการสอบ อาจารย์ควรเปิดโอกาสให้ซักถามและมีคิปลีย้อนหลังทุกวิชา โดยเฉพาะภาคนานาชาติที่ควรยกระดับมาตรฐานสากลทั้งในด้านภาษาอังกฤษ อาจารย์เจ้าของภาษาและกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับสังคมโลก

3. ด้านกิจกรรมและประสบการณ์เสริม กลุ่มตัวอย่างเสนอให้คณะจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ไม่จำกัดเฉพาะสมาชิกสโมสรนิสิต รวมถึงการจัด field trip และโครงการฝึกงานที่ครอบคลุมทุกชั้นปี โดยสร้างเครือข่ายกับภาคเอกชน นอกจากนี้ยังต้องการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และอัตลักษณ์ของคณะ เช่น งาน Prom หรืองานเฉลิมฉลอง

4. ด้านการสื่อสารและงานธุรการ ข้อเสนอแนะมุ่งให้คณะพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกำหนดการให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นระบบเดียวกัน หลีกเลี่ยงการใช้ช่องทางส่วนตัวในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรตอบกลับอีเมลและข้อความอย่างทันท่วงที พร้อมจัดทำแบบฟอร์มและคู่มือขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเป็นมาตรฐาน เช่น การลงทะเบียน การยื่นคำร้อง และการสมัครฝึกงาน

5. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นมืออาชีพ กลุ่มตัวอย่างเน้นย้ำความสำคัญของการรักษาความเป็นส่วนตัวในการให้คำปรึกษา และการลดการเลือกปฏิบัติ รวมถึงข้อเสนอให้ใช้ข้อสอบกลางในบางรายวิชา เพื่อสร้างความเท่าเทียมระหว่างภาคปกติและภาคพิเศษ

6. ด้านทรัพยากรและความปลอดภัย ควรมีการบำรุงรักษาโปรเจกเตอร์ จอภาพ และระบบเสียงในห้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงยกระดับมาตรการรักษาความปลอดภัยของอาคาร เช่น การตรวจสอบบุคคลภายนอกที่เข้าใช้พื้นที่

7. ด้านนโยบายภาษาและการเรียนการสอนนานาชาติ กลุ่มตัวอย่างเสนอให้เพิ่มการใช้ภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร และจัดคลาสเสริมเพื่อพัฒนาทักษะภาษา อีกทั้งควรขยายจำนวนทุน โครงการอบรม และโครงการแลกเปลี่ยนต่างประเทศ พร้อมการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างโอกาสที่เท่าเทียมสำหรับผู้เรียนทุกกลุ่ม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยเฉพาะมิติ สิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนความสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเข้าถึงทรัพยากร และระบบสนับสนุนการเรียนรู้ที่พร้อมใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของศรีรัฐ โกวงศ์ (2566) ที่ยืนยันว่าคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษา

มิติการรับบริการจากคณาจารย์และเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน สะท้อนทุนมนุษย์และปฏิสัมพันธ์เชิงบริการที่เอื้อต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความผูกพันของนิสิตกับหน่วยงานผู้ให้บริการ ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับงานของรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2565) ที่ชี้ว่าปัจจัยเชิงมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลสูงต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยเฉพาะความชัดเจนในการสื่อสาร ความรวดเร็วในการตอบสนองและความเสมอภาคในการให้บริการ ขณะที่หลักสูตรการเรียนการสอนได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ามิติอื่นซึ่งชี้ให้เห็นถึงช่องว่างเชิงความร่วมมือและความพร้อมสู่การทำงานของผู้เรียนยุคดิจิทัล ข้อค้นพบนี้ไปในทิศทางเดียวกันกับทะเลศ วงศ์นาม และ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2561) ซึ่งเสนอให้ปรับปรุงหลักสูตรและวิธีสอนให้สอดคล้องกับบริบทตลาดแรงงาน เน้นสมรรถนะและ การเรียนรู้จากโครงงานจริงหรือสนามจริง ตลอดจนการประเมินผลที่ยึดผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม

การวิเคราะห์เชิงอนุมานพบว่า เพศ และ อายุ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจในทุกมิติ ($p > 0.05$) สะท้อนการรับรู้คุณภาพบริการที่สม่ำเสมอและการเข้าถึงที่เท่าเทียมของผู้เรียนต่างกลุ่ม ซึ่งผลนี้สอดคล้องเชิงทิศทาง กับงานที่เน้นหลักการบริการแบบครอบคลุมในสถาบันอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวโน้มศรีรัฐ โกวงศ์ (2566) แต่ในอีกด้านหนึ่ง ชั้นปี และ หลักสูตร ส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งขยายความ จากข้อเสนอของ ทะเลศ วงศ์นาม และ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2561) ว่าลักษณะเชิงระบบของหลักสูตรและวัฏจักรความต้องการตามช่วงการเรียนเป็นตัวกำหนดประสบการณ์รับรู้คุณภาพของนิสิตอย่างชัดเจน กล่าวคือนิสิตปีต้นมักให้ความสำคัญกับระบบแนะแนวและการปูพื้นฐานทักษะการเรียนรู้ ขณะที่นิสิตปีปลายเน้นทักษะวิชาชีพ ประสบการณ์ภาคสนาม และความพร้อมก่อนเข้าตลาดแรงงาน

เมื่อเชื่อมโยงกับข้อเสนอแนะ 7 ด้าน จากนิสิต ผลการวิจัยจึงสอดคล้องและต่อยอดจากงานก่อนหน้าในสองมิติสำคัญ คือ

1. มิติโครงสร้างหรือทรัพยากร การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (ลิฟต์ แอร์ ห้องน้ำ อุปกรณ์สอน) การเพิ่ม Co-working Space ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เฉพาะทาง ล้วนเป็นตัวเร่งความพึงพอใจ (ศรีรัฐ โกวงศ์, 2566; อุทัยวรรณ ทองสุข, 2560)

2. มิติหลักสูตรหรือบริการเชิงระบบ การปรับหลักสูตรฐานสมรรถนะ เพิ่มรายวิชาเฉพาะทางกรณีศึกษาหรือสนามจริง มาตรฐานสื่อย้อนหลัง การสื่อสารแบบแหล่งข้อมูลกลาง (One Source of Truth) มาตรฐานแบบฟอร์มหรือคู่มือ และ SLA การตอบกลับ ตลอดจนการยกระดับความเป็นนานาชาติให้เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนิสิต ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตจำนวน 432 คน พบว่าโดยภาพรวม นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) โดยมีที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) และการรับบริการจากคณาจารย์ ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนหลักสูตรการเรียนการสอน ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.73$)

ผลการวิจัยสะท้อนว่าคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างประสบการณ์เชิงบวกและความพึงพอใจโดยรวมให้กับนิสิต ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ศรีรัฐ โกวงศ์ (2566) และ อุทัยวรรณ ทองสุข (2560) ที่ชี้ว่าสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการให้บริการของบุคลากรมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ในขณะที่ การรับบริการจากคณาจารย์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมในลักษณะเดียวกับผลการศึกษาของ รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2565) ที่ระบุว่าทัศนคติและพฤติกรรมการบริการของบุคลากรเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจระหว่างนิสิตกับคณะ

ในด้านหลักสูตรการเรียนการสอนแม้คะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังเป็นมิติที่มีโอกาสพัฒนาเนื่องจากนิสิตสะท้อนความต้องการให้หลักสูตรมีความร่วมสมัย เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ทะเนศ วงศ์นาม และ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2561) ที่เสนอให้ปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการสอนให้เชื่อมโยงกับสมรรถนะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และมุ่งเน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงานจริง (Work-integrated Learning)

ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานพบว่าเพศและอายุของนิสิตไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในทุกมิติ ($p > 0.05$) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของคณะมีลักษณะเป็นธรรมและครอบคลุมทุกกลุ่ม ขณะที่ชั้นปีและหลักสูตรที่ศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยนิสิตในหลักสูตรต่าง ๆ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันทั้งในด้านหลักสูตร การสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะเฉพาะของหลักสูตร เช่น ภาษาในการเรียนการสอน รูปแบบการบริหารจัดการ และความเข้มข้นของรายวิชานอกจากนี้ ข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพจากนิสิตจำนวนมากยังชี้ให้เห็นจุดที่ควรพัฒนาใน 7 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานและพื้นที่เรียนรู้ การปรับปรุงหลักสูตรและวิธีสอน กิจกรรมเสริมประสบการณ์ การสื่อสารและงานธุรการ ความเท่าเทียมและความเป็นมืออาชีพ การจัดการทรัพยากรและความปลอดภัย และการยกระดับความเป็นนานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในงานของศรีรัฐ โกวงศ์ (2566), และ ทะเนศ วงศ์นาม และ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์ (2561) ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเชิงระบบทั้งด้านโครงสร้างและหลักสูตร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียน

โดยสรุปแล้วงานวิจัยนี้ยืนยันว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการทางการศึกษา ได้แก่ (1) คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ประสิทธิภาพและทัศนคติของบุคลากรผู้ให้บริการ และ (3) ความทันสมัยและความสอดคล้องของหลักสูตรกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผลลัพธ์เหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงบริการทางการศึกษาให้มีความยืดหยุ่น ครอบคลุม และตอบสนองต่อความต้องการของนิสิตอย่างแท้จริง อันจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ให้ก้าวสู่มาตรฐานสากลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจและข้อจำกัดของการให้บริการทางการศึกษาของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะที่นำไปใช้ได้จริง ดังนี้

1. การยกระดับระบบที่ปรึกษา ควรพัฒนาให้มีลักษณะเชิงรุก มีการติดตามความก้าวหน้าทั้งด้านการเรียนและชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจและความผูกพันระหว่างนิสิตกับคณะ
2. การพัฒนาระบบการสื่อสาร ควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและเป็นเอกภาพ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความไม่ชัดเจนของข้อมูล ตลอดจนจัดทำคู่มือและแบบฟอร์มมาตรฐานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
3. การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ควรลงทุนพัฒนา co-working space อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค เช่น ลิฟต์ แอร์ ห้องน้ำ และอุปกรณ์การเรียนการสอน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ
4. การพัฒนาหลักสูตรเชิงปฏิบัติ ควรบูรณาการรายวิชาที่ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน เน้นทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การเงิน และการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงสร้างโอกาสการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมเชิงปฏิบัติและโครงการแลกเปลี่ยนสากล

หมายเลขจริยธรรมการวิจัย (IRB)

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขรับรองโครงการวิจัย: SWUEC-672685 รับรองวันที่ 25 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 24 มกราคม 2569

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินงานวิจัย อีกทั้งขอขอบพระคุณคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณต่อ นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ทุกคนที่สละเวลาให้ข้อมูลและสะท้อนความคิดเห็น อันเป็นรากฐานสำคัญของการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัย

การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ในต้นฉบับบทความ

ผู้เขียนใช้ ChatGPT ซึ่งพัฒนาโดย OpenAI เพื่อช่วยตรวจพิสูจน์อักษร ปรับความชัดเจนและความถูกต้องทางภาษา ตลอดจนช่วยตรวจสอบความสอดคล้องของการเรียบเรียงต้นฉบับในขั้นตอนการแก้ไขบทความ ผู้เขียนไม่ได้ใช้ Generative AI ในการจัดทำต้นฉบับบทความ สร้างหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลดิบ เก็บรวบรวมข้อมูล หรือสร้างผลการวิจัย ผู้เขียนได้ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเหมาะสมของเนื้อหาทั้งหมดด้วยตนเอง และรับผิดชอบต่อนเนื้อหาทั้งหมดของบทความ

คำชี้แจงบทบาทผู้นิพนธ์ (CRediT Author Statement)

ธนธรณ์ วไลจิตร: การคิดค้นแนวคิด; การออกแบบระเบียบวิธี; การตรวจสอบความถูกต้อง; การวิเคราะห์เชิงรูปแบบ; การดำเนินการวิจัย; การจัดหาทรัพยากรวิจัย; การจัดการข้อมูล; การเขียนต้นฉบับบทความ; การทบทวนต้นฉบับบทความ; การสร้างภาพประกอบ; การประสานงานโครงการ

เอกสารอ้างอิง

- ทะเนศ วงศ์นาม และ ทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์. (2561). ประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อหลักสูตรเทคโนโลยีการศึกษา และคอมพิวเตอร์ศึกษา (5 ปี) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19(2), 189-201.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, วิษณุ เพ็ชรไทย, ชุตินันท์ เจียมจิระเศรษฐ์, วรรณพล ศุภสกุลดำรงค์, บุญยวีร์ โชคประเสริฐสม และ ไกลรุ่ง กระแสร์สินธุ์. (2565). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน และประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 28(1), 80-97.
- ศรีรัฐ โกวงศ์. (2566). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีในการให้บริการ ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ครั้งที่ 17, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุคนธ์ธำ เสงี่ยมเจริญ. (2556). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่ สำเร็จการศึกษาปี 2554. <https://ir.swu.ac.th/entities/publication/99d0e574-e10f-4e8f-bfde-de3ed9a96023/full>
- อุดม เนตรรัตนกุล. (2551). ความพึงพอใจ และแนวโน้มการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ของนักลงทุน รายย่อยในเขต กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Udom_N.pdf
- อุทัยวรรณ ทองสุข. (2560). การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. <https://doi.org/10.58837/CHULA.THE.2017.1250>
- Ballou, F. W. (1914). The significance of educational measurement. *The Journal of Education*, 80(3), 74-76.
- Bhattacharjee, A. (2012). *Social science research: Principles, methods, and practices*. University of Southern Queensland.
- Boughey, C., & McKenna, S. (2021). *Understanding higher education: Alternative perspectives*. African Minds.
- Brauckmann-Sajkiewicz, S., Pashardis, P., & Goldring, E. (2021). Comparing school leadership practices in Germany and the United States: Contexts, constructs and constraints. In A. Wilmers & S. Jornitz (Eds.), *International perspectives on school settings, education policy and digital strategies* (pp. 31-46). Verlag Barbara Budrich. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1gbrzf4.4>
- Glover, D., & Levačić, R. (2020). *Educational resource management: An international perspective* (2nd ed.). UCL Press. <https://doi.org/10.14324/111.9781787358386>
- Sarikoudi, G., & Apostolidou, A. (2020). Parenting and education the example of refugee parents in Greece. *Refuge: Canada's Journal on Refugees*, 36(1), 40-49.