

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สารนิพนธ์
ของ
ยุพา ภู่นพคุณดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

บทคัดย่อ
ของ
ยุพา ภู่นพคุณดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549

นางยุพา ภู่นพคุณดี. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง จากนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มสาขาพบว่า กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษากลุ่มสาขาศิลปกรรม สาขาสังคมศาสตร์ และสาขาคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจระดับมาก
3. นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 1,2 และ 4 มีความพึงพอใจในระดับมาก

**STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF OFFICE OF THE
REGISTRAR AND EDUCATIONAL SERVICE CENTER OF RAJAMANGALA
INSTITUTE OF TECHNOLOGY**

**AN ABSTRACT
BY
YUPA PHUNOPHAKUNDEE**

**Presented in partial fulfillment of requirements
for the Master Education degree in Education Administration
At Srinakharinwirot University
March 2006**

Yupa Phonophakundee. (2006). *Students' Satisfaction Towards the Services of office of the Registrar and Educational Services Center of Rajamangala institute of Technology*. Master's Project. M.Ed. (Educational Administration). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Advisor : Asst. Prof. Dr. Phairojana Klinkularb

The purpose of this research was to study the students' satisfaction towards the services of office of the registrar and educational service. The services were three-fold aspects: the admission and enrolment, the test and assessment and the record and statistics. This research was conducted at center of Rajamangala Institute of Technology. The samples were 375 students taking the services the data were collected by questionnaires and 5-level valued ratio, Then the data were analysed by the frequency, percentage, mean and the standard of deviation.

The research findings were as follows :

1. Students had a high satisfaction towards the services of office of the registrar and educational service. Considering each aspect, the students satisfied highly at the admission and enrolment while at the test and assessment and at the record and statistic they did moderately.
2. Considering from the group of students, can conclude that Scientist and Technology Business Administration students satisfied moderately. In another way, Fine Art, Sociology and Home Economics students satisfied highly.
3. Students at the third-year satisfied moderately. And first-year, second-year and fourth-year students satisfied highly.

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สารนิพนธ์
ของ
ยุพา ภู่นพคุณดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ของยุพา ภู่นพคุณดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ราชนัย บุญธิมา และ ดร. จารุวรรณ พลอยดวงรัตน์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ซึ่งทุกท่านได้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.ราชนัย บุญธิมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม พันธุ์ไสว ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพงษ์ อังศุภโชติ และ ผู้ช่วยอธิการบดีพรศักดิ์ ตระกูลชีวาณิชต์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษา ตามหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการวิรัช โหตระไวศยะ นายสุเมธ งามกนก นางสาวกษมา แพร่ ภิญโญ และนางกรุณา จุฑาพันธ์สวัสดิ์ ที่ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ตอบแบบสอบถามให้อย่างเต็มที่ และที่สำคัญขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ที่ได้ให้ทุนการศึกษาครั้งนี้กับผู้วิจัย

และผู้ที่เป็นกำลังใจสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี คือ ลูกสาว ลูกชาย น้องชาย และเพื่อนร่วมงานทุกท่านได้กรุณาในการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ยุพา ภู่นพคุณดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบความคิดในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษา.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	59
วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	73
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี.....	47
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	48
3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน.....	49
4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผล.....	51
5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ.....	53
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้าน และโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	54
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้าน และโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขา.....	55
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้าน และโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามกลุ่มชั้นปี.....	57

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1. กอบความคิดในการวิจัย.....	7
2. แผนภูมิแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.....	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีพันธกิจในการจัดการศึกษาชั้นสูงทางด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง ร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมในการดำรงชีวิต และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ที่กำหนดคุณภาพของบัณฑิต ที่พึงประสงค์ไว้ คือ ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย ภาควิชาชีพ มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ มีความเป็นผู้นำ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนได้ และเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านวิชาชีพ สามารถ ประกอบอาชีพในสถานประกอบการ มีความรอบรู้ มีความคิดด้านวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ สามารถพัฒนาประยุกต์แนวทางใหม่เพื่อพัฒนาตนเอง และสังคมอย่างต่อเนื่องโดยสามารถใช้ เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 2 ภาษา ตลอดจนสามารถสร้างงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และทำงานในสภาพทำงานเป็น สากลได้ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีม มีสุขภาพ ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ ไม่เสพยาเสพติดและมั่วสุมทางเพศ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข (สมสุข วีระพิจิตร. 2547 : 1)

จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของ เยาวชนให้เป็นบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีสติปัญญาใฝ่การเรียนรู้ คิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีจิตสำนึก มีศักยภาพในการสร้างงาน บุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นผู้นำ รับผิดชอบต่อตนเองและต่อ สังคม มีสุขภาพดี มีความเป็นสากล

ในการจัดการศึกษาที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมิใช่มุ่งเน้นเฉพาะภารกิจด้าน การเรียนการสอนเพียงอย่างเดียวแต่ได้ขยายขอบเขตกว้างขวางออกไปโดยเน้นผลิตบัณฑิตที่มี คุณภาพทั้งทางด้านวิชาการและความสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การจัดการเรียนการ สอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และประสบการณ์นั้น นอกจากเป็นบทบาทและภาระหน้าที่ของ อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิแล้วยังต้องอาศัยบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถาบันช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการนักศึกษา โดยการจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ทางการศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน งานบริการการศึกษามี ภารกิจที่สำคัญและถือได้ว่าเป็นที่มาพร้อมกับการจัดตั้งสถาบัน รับผิดชอบดำเนินการตั้งแต่แรกเริ่มเข้า ศึกษาในขณะกำลังศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาสายอาชีพที่เป็นนิติบุคคลมีฐานะเป็นกรมในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้รับการสถาปนาขึ้นโดยพระราชบัญญัติเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานชื่อ “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2531 มีภารกิจ คือผลิตนักศึกษาทำงานวิจัยและสิ่งประดิษฐ์ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสังคมโลก มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศาสนาส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย และรักษาสืบสานวัฒนธรรม (สำนักพัฒนาและบริหารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2546 : 1-2) มีการจัดการศึกษา 2 ระดับ คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) สาขาวิชาทางสายช่างอุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริหารธุรกิจ (พาณิชยกรรม) คหกรรมและศิลปกรรม โดยมีวิทยาเขตต่าง ๆ 40 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรียนการสอน สำหรับระดับปริญญาตรี สาขาวิชาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ วิศวกรรมอุตสาหการ เกษตรศาสตร์ บริหารธุรกิจ คหกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ ศิลปกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศึกษาศาสตร์ และสาขาวิชาทางด้านนาฏศิลป์และดุริยางค์โดยมีคณะต่าง ๆ 15 คณะรับผิดชอบจัดการเรียนการสอน ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคและศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (กองบริการ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2546 : 8,13)

ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ศรม.) คือที่ตั้งของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่เป็นศูนย์กลางการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยตั้งอยู่เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก จังหวัดปทุมธานี มีคณะต่าง ๆ ตั้งอยู่ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล รวม 12 คณะ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรม คณะคหกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะวิศวกรรมอุตสาหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนและให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา เช่น บริการด้านสื่อการเรียนการสอน บริการด้านห้องสมุด บริการด้านวิชาการ บริการด้านให้คำปรึกษา บริการด้านสวัสดิการ บริการด้านกีฬา และนันทนาการ และบริการด้านสุขภาพอนามัย (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2545 : 14) ซึ่งมีหน่วยงานสนับสนุนที่ให้บริการนักศึกษาหลายหน่วยงาน ทั้งนี้มีหน่วยงานบริการที่รับผิดชอบดำเนินการตั้งแต่แรกเริ่มเข้าศึกษา ในขณะกำลังศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา คือ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการทางการศึกษา ดังนั้นในการให้บริการแก่นักศึกษาที่มีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จะต้องมีความรู้ มีความแม่นยำ ชัดเจน ในระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ ของสถาบันฯ และต้องเห็นความสำคัญของการให้บริการที่ดีที่สุดแก่นักศึกษา

ภารกิจหลักของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษาระดับปริญญา การให้บริการทางวิชาการ เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นศูนย์กลางในการประสานให้การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักสูตรในแต่ละวิชาเอก ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน ร่วมกับคณะในรูปของคณะกรรมการตามโครงการพัฒนาหลักสูตรการสอน เทคโนโลยี และเป็นหน่วยงานให้บริการผลิตเอกสารทางวิชาการ และเอกสารการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตลอดจนการรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การประเมินผล จนกระทั่งการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร (สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สำนักเทคโนโลยีราชมงคล. 2546 : 7) ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการแก่นักศึกษา ฉะนั้นหัวใจของการบริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญในการให้บริการและสามารถเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และภาพลักษณ์แก่องค์กร แต่การให้บริการในปัจจุบันนี้จะพบว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ และคุณสมบัติของการให้บริการ ขาดกลยุทธ์ และศิลปะในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการ และจากการที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาหรือประเมินการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงเป็นสิ่งที่ยากลำบากที่จะทราบปัญหาในการให้บริการอย่างชัดเจน การประสบปัญหาที่ผ่านมาจะใช้วิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยการชี้แจงกับผู้ให้บริการเป็นราย ๆ ไป จะเป็นลักษณะอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งอาศัยประสบการณ์ของตนเองในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเป็นพื้นฐาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานควรทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ ลักษณะการใช้บริการความพึงพอใจต่อการรับบริการ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการใช้บริการ เพราะว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขจุดบกพร่อง และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ

และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร บุคลากร ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ดำเนินการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ของศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการนักศึกษาต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ใน 3 ด้านได้แก่

- 1.1 ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน
- 1.2 ด้านบริการทดสอบและประเมินผล
- 1.3 ด้านบริการระเบียบและสถิติ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา ที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในปีการศึกษา 2547 ในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนเมษายน 2548 ถึงพฤษภาคม 2548

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ
- กลุ่มสาขาคหกรรมศาสตร์
- กลุ่มสาขาศิลปกรรม
- กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 375 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนเมษายน 2548 ถึง พฤษภาคม 2548

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา จำแนกได้ดังนี้

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 กลุ่มสาขา

- 1) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 2) กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ
- 3) กลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์
- 4) กลุ่มสาขาศิลปกรรม
- 5) กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์

3.1.3 ชั้นปี

- 1) นักศึกษาชั้นปีที่ 1
- 2) นักศึกษาชั้นปีที่ 2
- 3) นักศึกษาชั้นปีที่ 3
- 4) นักศึกษาชั้นปีที่ 4

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน
- 2) ด้านบริการทดสอบและประเมินผล
- 3) ด้านบริการระเบียบและสถิติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความพอใจ ของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่การบริการ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ

1.1 ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน หมายถึง การให้บริการนักศึกษาในด้านการรับสมัครนักศึกษาทุกคนที่เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีทางไปรษณีย์และโดยตรง รวมทั้งการให้บริการนักศึกษาในด้านการลงทะเบียนในทุกภาคการศึกษาด้วยคอมพิวเตอร์ และด้วยตนเอง

1.2 ด้านบริการทดสอบและประเมินผล หมายถึง การให้บริการนักศึกษาในการออกไปรับรองผลการศึกษาของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา และที่ยังไม่สำเร็จการศึกษา ไปรับรองการเป็นนักศึกษา การให้บริการแจ้งจบ ออกใบปริญญาบัตรที่สมบูรณ์ และตรวจสอบหน่วยกิต

1.3 ด้านระเบียบและสถิติ หมายถึง การให้การนักศึกษาในด้านบัตรประจำตัวนักศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายเปลี่ยนชื่อ – ชื่อสกุล ยศ คำนำหน้านาม การโอนย้ายคณะ ตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษา และบริการด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา

2. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่ลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2547

3. ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ศรม.) หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนทั้งหมด 12 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะคหกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรม คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ คณะศิลปศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์

4. กลุ่มสาขา หมายถึง โปรแกรมการเรียนการสอนโดยจำแนกตามกลุ่มสาขา ดังนี้ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ กลุ่มสาขาคหกรรมศาสตร์ ได้แก่ คณะคหกรรมศาสตร์ กลุ่มสาขาศิลปกรรม ได้แก่ คณะศิลปกรรม คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ และกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

5. ชั้นปี หมายถึง ระดับชั้นเรียนของนักศึกษา ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้แบ่งส่วนราชการภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา ได้แก่ การบริการด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ ตามตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัย เห็นว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับตัวแปรตาม ซึ่งจำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ กลุ่มสาขา ชั้นปี โดยมีกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

สถานภาพของนักศึกษา

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. กลุ่มสาขา

2.1 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.2 บริหารธุรกิจ

2.3 คหกรรมศาสตร์

2.4 ศิลปกรรม

2.5 สังคมศาสตร์

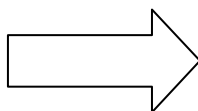
3. ชั้นปี

3.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 1

3.2 นักศึกษาชั้นปีที่ 2

3.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 3

3.4 นักศึกษาชั้นปีที่ 4



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลใน 3 ด้าน ได้แก่

1.ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน

2.ด้านบริการทดสอบและประเมินผล

3.ด้านบริการระเบียบและสถิติ

ภาพประกอบ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

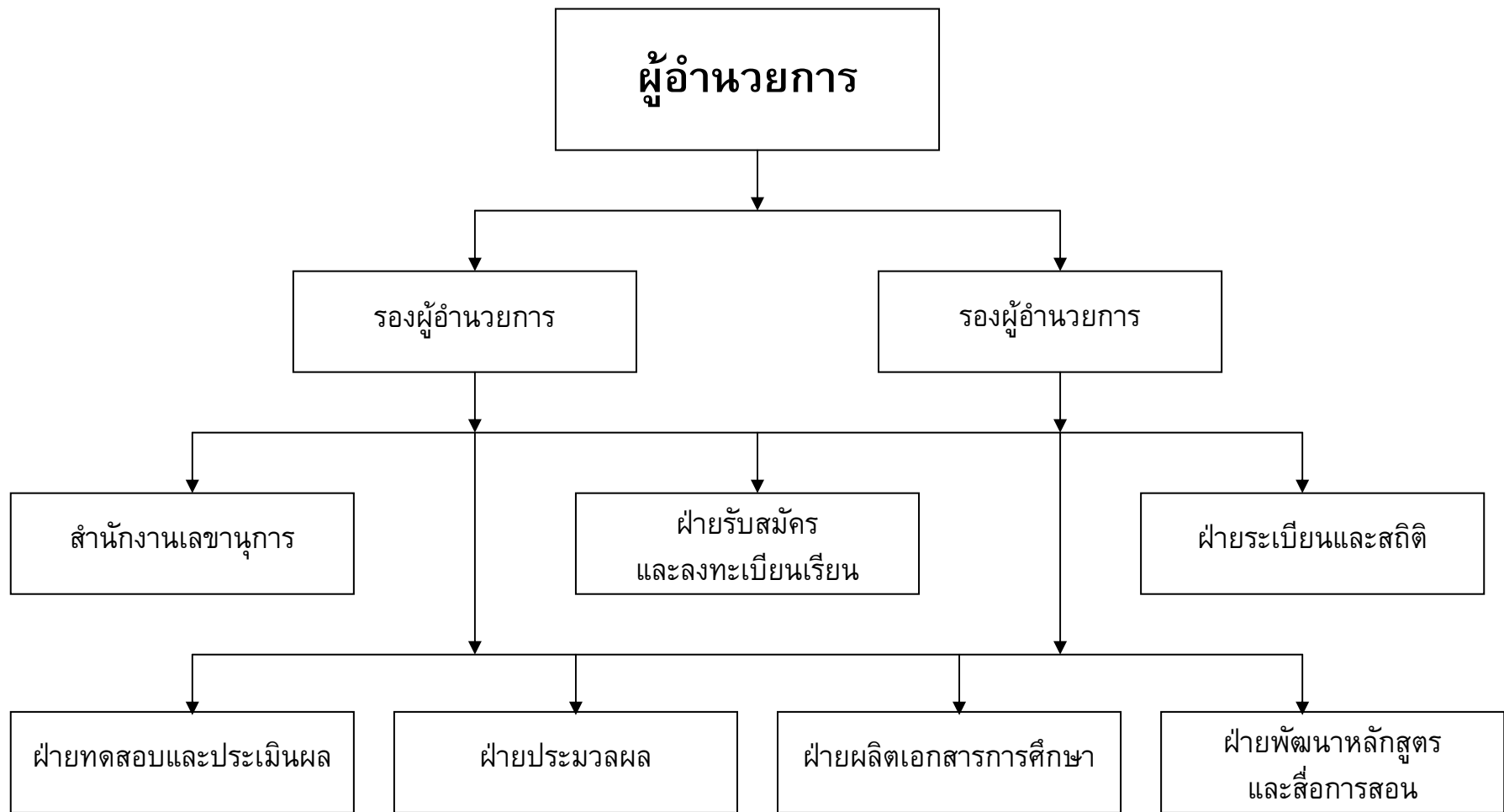
1. ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการนักศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จัดตั้งขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อเป็นศูนย์กลางของงานทะเบียนของสถาบันฯ เป็นหน่วยงานที่บริการทางด้านวิชาการ งานประมวลการศึกษา และงานด้านทะเบียนนักศึกษา ได้จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของสถาบันฯ ที่แบ่งเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะ และอาจให้มีสถาบันเพื่อการวิจัย และสำนักเพื่อส่งเสริมวิชาการ และทดสอบเป็นส่วนราชการในสถาบันฯ อีกได้ การจัดให้มีและแบ่งส่วนราชการตามมาตรา 6 ให้ทำเป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงเกิดขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบมีผู้อำนวยการ เป็นผู้รับผิดชอบในฐานะหัวหน้าส่วนราชการระดับกอง มีบุคลากรประกอบด้วย ข้าราชการครู 5 คน ข้าราชการพลเรือน 38 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน ลูกจ้างชั่วคราว 23 คน รวม 69 คน (สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2546 : 5-9)

หัวหน้าหน่วยงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบจากอดีตถึงปัจจุบัน

- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. พ.ศ. 2518 – 2526 | นายสมศักดิ์ อิทธิรัตนสุนทร |
| 2. พ.ศ. 2527 – 2536 | นายสุรพงษ์ เอมอุดม |
| 3. พ.ศ. 2537 – 2538 | นายธีรพงศ์ โชตะมังสะ |
| 4. พ.ศ. 2539 – 2543 | นายสุรพงษ์ เอมอุดม |
| 5. พ.ศ. 2543 – 2543 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์จริยา หาสิตพานิชกุล |
| 6. พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน | นายพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ |



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแบ่งส่วนราชการภายในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ที่มา: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ. (2546). รายงานการประเมินตนเอง : 4.

การบริหารงาน

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ มีฐานะเทียบเท่าคณะ หรือสำนัก หรือสถาบันอื่น ๆ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีนโยบายในการผลิตนักศึกษา งานวิจัย และสิ่งประดิษฐ์ ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ฉะนั้น จึงต้องมีการบริการด้านวิชาการแก่นักศึกษา นอกเหนือไปจากงานด้านการเรียนการสอนของคณะต่าง ๆ และต้องทำหน้าที่จัดห้องเรียน วัสดุอุปกรณ์ ผล และงานด้านทะเบียนนักศึกษา สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงได้จัดตั้งขึ้น เพื่อรับผิดชอบงานในด้านนี้

หลักการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในฝ่ายต่าง ๆ จะเกี่ยวโยงและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับสมัคร การขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษา การเก็บและการเปลี่ยนแปลงทะเบียนประวัติ การออกรหัสประจำตัวนักศึกษา การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา การจัดตารางเรียน การจัดสอบ การประมวลผลการศึกษา การรับรองผลการศึกษา และการออกเอกสารทางการศึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

การดำเนินงานของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ดำเนินงานโดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 1 สำนักงาน และ 6 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายผลิตเอกสารการศึกษา ฝ่ายประมวลผล ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน ฝ่ายรับสมัครและลงทะเบียน ฝ่ายทดสอบและประเมินผล และฝ่ายทะเบียนและสถิติ

1. สำนักงานเลขานุการ

รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปและธุรการ แบ่งงานออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับบุคลากร ร่างโต้ตอบหนังสือของส่วนราชการ ให้บริการช่วยเหลือนักศึกษาในขั้นตอนการติดต่องานกลุ่มงานต่าง ๆ การบำรุงรักษาสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในสำนักงาน งานสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ รับส่งหนังสือและการเก็บรักษาเอกสาร การพิมพ์และการสำเนาเอกสาร การประชาสัมพันธ์ งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับจัดทำงบประมาณ กำกับเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินผลประโยชน์ ควบคุมและจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย เงินทุกประเภท จัดทำงบประมาณและอัตราค่าจ้างของสำนักงาน งานพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมพัสดุและครุภัณฑ์ของสำนักงาน การจัดทำบัญชีรายการเบิกจ่ายพัสดุและครุภัณฑ์ การจัดหาและบริการด้านพัสดุ และครุภัณฑ์

2. ฝ่ายผลิตเอกสารการศึกษา

รับผิดชอบงานด้านการผลิตเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อบริการการจัดการศึกษาของ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลิตเอกสารหลักสูตรและสื่อการสอนที่เกิดขึ้นตามโครงการของแต่ละสายวิชา เอกสารประกอบการเรียนการสอน รวมทั้งผลิตเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในบางส่วน และยังเป็นส่วนงานกลางในการจัดพิมพ์ปก เข้าเล่มเอกสารให้กับหน่วยงานที่มาขอใช้บริการ

3. ฝ่ายประมวลผล

รับผิดชอบงานด้านการเป็นส่วนกลางประมวลผลข้อมูลทางการศึกษาด้วยระบบสารสนเทศ โดยให้บริการให้กับหน่วยงานรับสมัครสอบคัดเลือก งานลงทะเบียนเรียน งานทะเบียนประวัติ งานประเมินผลการศึกษา และงานออกเอกสารการศึกษาของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาทุกวิชาเอก และงานประมวลผลการสอบของวิทยาเขตที่ขอใช้บริการ

4. ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน

รับผิดชอบงานด้านการประสานงานการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาสื่อการสอน ตลอดจนให้บริการเกี่ยวกับเอกสารหลักสูตรและสื่อการสอนสิ่งพิมพ์ โดยแบ่งเป็น 2 งาน ดังนี้

4.1 งานพัฒนาหลักสูตร มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานกับคณะหรือสายวิชาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์หลักสูตรในระดับอุดมศึกษาทุกวิชาเอก ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ การติดตามประเมินผลการใช้หลักสูตร การรวบรวมข้อมูลและปัญหาในการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อสอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน

4.2 งานพัฒนาสื่อการสอน มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานกับสายวิชาทำการศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดรูปแบบมาตรฐานของสื่อการสอน ดำเนินการพัฒนาสื่อการสอนเผยแพร่และติดตามการใช้ รวบรวมปัญหาและข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงให้ทันสมัย ใช้ในการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

5. ฝ่ายรับสมัครและลงทะเบียนเรียน

รับผิดชอบด้านวางแผนจัดทำปฏิทินเพื่อกำหนดขั้นตอนและดำเนินงานเกี่ยวกับการสมัครเข้าเป็นนักศึกษาทั้งทางไปรษณีย์และที่สถาบันฯ เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการสมัคร และการลงทะเบียนประจำภาคการศึกษา ขยายใบสมัคร ให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการสมัคร ตรวจสอบเอกสารและหนังสือสำคัญ แสดงคุณสมบัติที่ใช้ในการสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ดำเนินการเตรียมการสอบคัดเลือกตามวิธีการปฏิบัติงานการเตรียมการสอบคัดเลือก จัดทำประกาศผลสอบคัดเลือก จัดทำปฏิทินการศึกษาโดยการกำหนดวัน เดือน ปี ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในแบบปฏิทินการศึกษาระดับปริญญา แล้วนำเสนอปฏิทินการศึกษาระดับปริญญาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการวิชาการสถาบันฯ เมื่อได้รับความเห็นชอบไม่มีการแก้ไขให้จัดทำปฏิทินการศึกษาระดับปริญญาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ประสานงานการจัดทำรายวิชาเปิดและตารางเรียน โดยการรับข้อมูลรายวิชาประจำภาคการศึกษา นำมาบันทึกข้อมูลรายวิชา รวมกับรายวิชาระดับศึกษาทั่วไป ตรวจสอบรายการซ้ำซ้อน เมื่อถูกต้องแล้วจัดพิมพ์ตารางเรียน-หลักสูตรตามวิธีการ

ปฏิบัติงานการบันทึกข้อมูลรายวิชาและตารางเรียนแล้วจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริการลงทะเบียนโดยการจัดทำคู่มือแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา พร้อมทั้งเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนของนักศึกษาแต่ละกลุ่มประจำภาคการศึกษาให้กับทะเบียนคณะต่าง ๆ หรือทางทะเบียนคณะส่งพิมพ์ทางระบบโปรแกรมงานทะเบียน สรุปรายชื่อนักศึกษาที่ไม่มาทำการลงทะเบียนและค้างชำระค่าลงทะเบียนเรียนแล้วส่งให้คณะต่าง ๆ ตรวจสอบ เมื่อรับผลการตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาที่ไม่มาทำการลงทะเบียนและค้างชำระค่าลงทะเบียนให้จัดทำประกาศถอนรายชื่อนักศึกษาประจำภาคการศึกษา แล้วแจ้งคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การคืนสภาพการเป็นนักศึกษาด้วยการตรวจสอบสภาพของนักศึกษาตามแบบคำร้องทั่วไปกับประกาศถอนรายชื่อนักศึกษาจัดทำประกาศให้นักศึกษาที่ถูกถอนชื่อออกจากทะเบียนกลับเข้าศึกษาต่อ แล้วส่งประกาศให้กับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรับแบบขอลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า ตรวจสอบแบบขอลงทะเบียนและใบลงทะเบียน แล้วบันทึกการลงทะเบียนล่าช้าให้กับนักศึกษาตามวิธีการปฏิบัติงานการลงทะเบียนล่าช้า รับแบบเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน แล้วตรวจสอบแบบเพิ่ม-ถอนวิชาเรียนว่ามีการชำระเงินค่าเพิ่ม-ถอนวิชาเรียนครบถ้วนและถูกต้อง แล้วบันทึกการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนวิชาเรียนตามวิธีการปฏิบัติงานเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน การคืนเงินค่าหน่วยกิต นำแบบเพิ่ม-ถอนวิชาเรียนเฉพาะในส่วนที่ถอนวิชาเรียน และได้รับเงินคืนมารวบรวมและแยกเป็นคณะจัดทำประกาศคืนเงินค่าหน่วยกิตให้กับคณะที่เกี่ยวข้อง

6. ฝ่ายทดสอบและประเมินผล

รับผิดชอบงานด้านเตรียมเอกสารและตรวจสอบผู้ที่แจ้งความจำนงขอจบ สังพิมพ์รายชื่อผู้แจ้งความจำนงขอจบจัดส่งไปรับรองผลการเรียนผู้ขอจบให้คณะเพื่อตรวจสอบหลักสูตรออกใบรับรองปริญญาที่สภาสถาบันฯ อนุมัติปริญญาทั้งภาษาไทย-อังกฤษ ดำเนินการเกี่ยวกับปริญญาบัตร ทำดัชนีรายชื่อบัณฑิต ทำประกาศและตรวจสอบบัณฑิตที่จะรับพระราชทานปริญญาบัตร จัดเก็บสำเนาใบรับรองปริญญา ออกใบรับรองการเป็นนักศึกษาทั้งภาษาไทย-อังกฤษ ใบรับรองเวลาเรียน ใบรับรองลักษณะวิชา ใบรับรองเวลาสอบ ใบรับรองอื่น ๆ ตามที่นักศึกษาจะขอเตรียมเอกสารและตรวจสอบเอกสารที่จะจัดทำใบบันทึกผลการศึกษาแก้ไขเอกสารเกี่ยวกับผลการสอบทุกชนิด ในกรณีนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงเก็บรักษาผลการสอบรายบุคคลและรายวิชาของทุกภาค แจ้งผลการสอบให้นักศึกษาทางเว็บไซต์และโดยตรง ออกใบรับรองผลการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกผลการสอบที่สามารถโอนหน่วยกิตได้ตามที่นักศึกษาขอเทียบโอนจากสถาบันอื่นเตรียมข้อมูลไปส่งเกรดและแบบส่งเกรดเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลเข้าเครื่องอ่านค่าระดับคะแนนเพื่อประมวลผล ออกใบรายงานค่าระดับคะแนน แล้วตรวจสอบผลการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ข้อบังคับสถาบันฯ ถ้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ให้ทำประกาศพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา

7. ฝ่ายทะเบียนและสถิติ

รับผิดชอบงานด้านการขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ นำรายชื่อนักศึกษาผู้ผ่านการสอบ

คัดเลือกได้จากโปรแกรมฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกมากำหนดรหัสประจำตัวนักศึกษา ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลชื่อ-สกุล รหัสประจำตัวนักศึกษา และจัดเตรียมเอกสารสำหรับการขึ้นทะเบียนนักศึกษา คือใบรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา จำนวน 2 ใบ ใบสมัคร บัตรประจำตัวนักศึกษาของธนาคารจำนวน 1 ชุด รับรายงานตัวและขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา ตรวจสอบการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมทั้งตรวจสอบการชำระเงินค่าธรรมเนียมคัดแยกเอกสารใบรายงานผลการศึกษา เพื่อจัดเก็บเอกสารที่ฝ่ายทะเบียนและสถิติ และมอบให้คณะจัดเก็บเอกสาร 1 ชุด จัดทำทะเบียนประวัติ รวบรวมรายชื่อและตรวจสอบผู้มารายงานตัวประกอบกับใบรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาให้ตรงกัน คัดชื่อนักศึกษาที่ไม่มารายงานตัวออกจากระบบฐานข้อมูลผู้ผ่านการสอบคัดเลือกได้ พิมพ์บัญชีรายชื่อนักศึกษา ประจำปีการศึกษานั้นที่กข้อมูลประวัตินักศึกษาใหม่ จัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา รวบรวมเอกสารใบขอทำบัตรประจำตัวนักศึกษาส่งธนาคาร รับบัตรประจำตัวนักศึกษาจากธนาคารตรวจสอบความถูกต้องของบัตรประจำตัวนักศึกษาแล้วส่งให้คณะเพื่อส่งให้นักศึกษา การตรวจสอบคุณสมบัติ โดยการตรวจสอบหลักฐานการศึกษาของนักศึกษาใหม่ รวบรวมรายชื่อขอตรวจสอบคุณสมบัติการศึกษาของนักศึกษาใหม่จากสถาบันศึกษาเดิม ตรวจสอบผลการยืนยันการสำเร็จการศึกษาจัดเก็บเอกสารที่แจ้งผลการตรวจสอบเข้าแฟ้มแต่ละปีการศึกษาและคณะต่าง ๆ งานทะเบียนประวัติคือการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับประวัตินักศึกษาโดยตรงรับคำร้องหรือหนังสือจากคณะเพื่อดำเนินการเปลี่ยนชื่อ-สกุล คำนาม นามสกุล ลาพักการศึกษาการรักษาสภาพการเป็นนักศึกษา การโอนย้ายสถานศึกษา นักศึกษาขอลาออก ตรวจสอบหลักฐานแล้วดำเนินการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลตามคำร้องลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ตามโปรแกรมข้อมูลหลักและบัญชีรายชื่อนักศึกษา แล้วจัดพิมพ์รายชื่อตรวจสอบอีกครั้ง แล้วจัดส่งให้คณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีสถานภาพเป็นหน่วยงานอิสระ มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ โดยแบ่งเป็นฝ่าย และภายในฝ่าย แบ่งเป็นงาน มีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาดังนี้

1. ฝ่ายรับสมัครและลงทะเบียน

มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาทุกคนที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีในกลุ่มสาขาต่าง ๆ จัดทำคู่มือการสมัครเข้าศึกษาต่อเพื่อบริการแก่นักศึกษาเป็นการอำนวยความสะดวกให้รู้ขั้นตอนการรับสมัคร พร้อมทั้งตอบให้คำแนะนำและตอบปัญหาที่นักศึกษาไม่เข้าใจ จะทำการรับสมัครทางไปรษณีย์และที่สถาบันฯ ตั้งแต่เดือนธันวาคม – กุมภาพันธ์ สอบคัดเลือกเดือนมีนาคมการลงทะเบียนเป็นงานที่บริการนักศึกษา โดยดำเนินการลงทะเบียนเรียนที่สถาบันและทางคอมพิวเตอร์ การลงทะเบียนเรียนในภาคปกติลงเรียนได้ไม่เกิน 22 หน่วยกิต ส่วนภาคฤดูร้อนให้ลงทะเบียนเรียนได้ไม่เกิน 9 หน่วยกิต

บริการลงทะเบียนเรียน เป็นการบริการนักศึกษาทุกคนต้องมาใช้บริการในทุกภาค การศึกษาที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะลงทะเบียนเรียน ได้ด้วยตนเองที่สถาบัน และลงทะเบียน ทางคอมพิวเตอร์ โดยก่อนลงทะเบียนเรียนนักศึกษาจะต้องศึกษาระเบียบการลงทะเบียนเรียนและคู่มือ การลงทะเบียนเรียน เพื่อจัดวัน เวลาเรียนของกระบวนรายวิชาที่จะลงทะเบียนเรียน และป้องกันการ ลงทะเบียนเกินจำนวนหน่วยกิตที่กำหนด

ตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญา พ.ศ.2537 กำหนดไว้ว่านักศึกษา ผู้ใด มิได้ลงทะเบียนเรียนติดต่อกันเกิน 2 ภาคการศึกษาปกติ จะหมดสภาพการเป็นนักศึกษาทันที ดังนั้น ในกรณีที่นักศึกษามีได้ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาก่อน ๆ หรือไม่ต้องการจะ ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาใดก็ตาม สามารถจะรักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษาไว้ได้ โดย ชำระเงินค่ารักษาสถานภาพนักศึกษาจำนวนภาคละ 300 บาท ทั้งนี้ จะต้องไม่เกิน 2 ภาค การศึกษาปกติ

บริการเพิ่ม-ถอนวิชาเรียน เป็นบริการสำหรับนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาซ้ำกัน ในภาคเดียวกันหรือภาคก่อน เนื่องจากไม่รู้ผลการสอบภาคก่อน หรือรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนแล้ว สถาบันมีประกาศงดสอน หรือลงทะเบียนเรียนรายวิชาที่ไม่มีในคู่มือการลงทะเบียนเรียน สามารถจะ มาใช้บริการขอถอนรายวิชาหรือขอเงินคืน หรือขอถอนพร้อมทั้งขอเพิ่มรายวิชาเป็นการสับเปลี่ยน รายวิชาได้

2. ฝ่ายทดสอบและประเมินผล

มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับใบรับรองผลการศึกษานักศึกษา เก็บรักษา ผลการสอบรายบุคคล รายวิชาของทุกภาคให้กับคณะ การบริการในการออกใบรับรองผลการศึกษา ประเภทไม่สำเร็จการศึกษา ให้บริการในด้านใบรับรองผลการศึกษาแก่นักศึกษา เพื่อตรวจสอบผล การเรียน และในกรณีให้บริการในด้านออกใบรับรองผลการศึกษาประเภทสำเร็จการศึกษา ให้แก่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา จัดคอมพิวเตอร์ให้บริการนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาต้องการตรวจสอบ ผลการเรียนเป็นรายวิชา หรือตรวจสอบเกรดเฉลี่ย ถ้าต้องการเป็นเอกสารไว้อ้างอิง ก็สามารถแจ้ง ให้ฝ่ายทดสอบและประเมินผลออกใบรับรองผลการศึกษาให้โดยชำระค่าธรรมเนียม 20 บาท การบริการสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต เอกสารที่ได้รับคือใบรับรองผลการศึกษาพร้อม เกรดเฉลี่ย ให้บริการนักศึกษาในการออกใบรับรองต่าง ๆ ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใบรับรองเวลาเรียน ใบรับรองลักษณะวิชา ใบรับรองเวลาเรียน ใบรับรองสถานภาพทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การแปลปริญญาบัตรเป็นภาษาอังกฤษ และ ใบรับรองอื่น ๆ ที่นักศึกษาต้องการ ยกเว้นใบรับรองความประพฤติ

3. ฝ่ายทะเบียนและสถิติ

มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวนักศึกษา เป็นบริการสำหรับ นักศึกษาทุกคนตั้งแต่เมื่อสมัครเข้าเป็นนักศึกษา เพื่อใช้เป็นหลักฐานเมื่อมาติดต่อใช้บริการใน สถาบัน และการเข้าห้องสอบ รวมทั้งเป็นหลักฐานสำคัญในการแสดงสถานภาพการเป็นนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต่อสังคมภายนอก ดังนั้น เมื่อบัตรนักศึกษาเกิดสูญหาย นักศึกษา

จะต้องแจ้งความที่สถานีตำรวจแล้วจึงมาขอรับบริการทำบัตรใหม่ได้ การให้บริการทำบัตรประจำตัวนักศึกษา มีหลายกรณีคือ เป็นนักศึกษาใหม่ บัตรชำรุด บัตรหมดอายุ เปลี่ยนชื่อ-สกุล ยศ คำนำนานาม หรือบัตรสูญหาย โดยเสียค่าธรรมเนียม 20 บาท ให้บริการนักศึกษาในเรื่องของงานทะเบียนนักศึกษา เป็นบริการแจ้งย้ายที่อยู่ เปลี่ยนชื่อ-สกุล เพื่อให้สถาบันสามารถติดต่อกับนักศึกษาได้ในกรณีที่มีเหตุเร่งด่วนหรือมีเหตุจำเป็น นักศึกษาจะต้องแจ้งที่อยู่ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นหลักฐานที่จะปรากฏในใบรับรองผลการศึกษาดตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด มีการให้บริการแก่นักศึกษาที่ประสงค์ขอแก้ไขชื่อ-สกุล ภาษาอังกฤษ วัน เดือน ปีเกิด แก้ไขรหัสที่ผิด คำนำนานาม ในเอกสารสำคัญ บริการด้านรหัสประจำตัวนักศึกษาแก่นักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาจํารหัสประจำตัวนักศึกษาไม่ได้ เพื่อขอทำบัตรบัตรใหม่ และบริการตรวจสอบสถานภาพการเป็นนักศึกษาเพื่อขอคืนสภาพการเป็นนักศึกษา

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของมนุษย์ที่เกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจ ที่สนองตอบต่อองค์ประกอบที่ได้มาจากการบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งมีผู้ให้ความไวหลายทัศนะ ดังนี้

ริสเซอร์ (Risser.1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่เขาคาดหวัง

อเดย์และแอนด์เดอร์เซน (นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคนอื่นๆ. 2532 ; อ้างอิงจาก Aday & Andersen.1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

แคมป์เบล (Campbell.1976) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ กับสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

โดนาบีเดียน (Donabedian.1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จ ในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำหรับผู้รับบริการมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ

โพลเวลล์ (จิตินันท์ ศศิฉาย. 2533 : 12 ; อ้างอิงจาก Powel.1983) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุระหว่างความต้องการของบุคคลกับการได้รับการตอบสนอง

คอตเลอร์ (Kotler.1997 :40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น

ประสาธ อิศรปริดา (2541 : 300) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง

สุชา จันทรเฒ (2541 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละคน และมีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดความต้องการ

ทรงศักดิ์ เตชะชาญ (2542 :12-13 : อ้างอิงจาก วิวรรยา ขอนยาง 2545 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าตัวบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรง แรงใจและสติปัญญาเพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

วิภาวดี สายนาทาน (2542 :18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง เป็นความรู้สึกที่มีความสุข ปราศจากความตึงเครียด หรือวิตกกังวล เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

สมิต สัชฌกร (2542 :18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543 :19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ Satisfaction ซึ่งมีความหมายว่า เป็นระดับความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สมนึก วิเศษสมบัติ (2545 :8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันอาจจะเนื่องมาจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

อนุมิตี ศรีแก้ว (2545:47) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การที่ผู้บริโภคได้ใช้ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ แล้วพบว่า ให้ผลตามที่คาดไว้หรือเกินกว่าที่คาดไว้โดยสิ่งที่ผู้บริโภคนำมาประเมินคือกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ ซึ่งได้แก่กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ หากผลิตภัณฑ์ที่ใช้สามารถตอบสนองความต้องการเกณฑ์ที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งนักการตลาดจะต้องเข้าใจกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

เป็นอย่างดี เพื่อดำเนินกลยุทธ์การตลาดให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วิวรรยา ขอนยาง (2545 : 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการเพื่อทำให้บรรลุจุดหมายได้บุคคลนั้นก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก และเป็นความรู้สึกความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมาย จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ โดยที่บุคคลจะเปรียบเทียบความรู้สึกต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่กับสถานการณ์ที่อยากให้เป็น ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมประสบการณ์ที่ได้รับมาก่อนหน้านั้น

จากทัศนะต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ หรือประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับการจัดบริการใด ๆ ก็ตามที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการนั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ

ดูบริน (วิวรรยา ขอนยาง 2545 : 29 ; อ้างอิงจาก Dubrin 1997:228-230) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) เป็นความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (Common Treatment)
2. ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหวัง (Expectation Satisfied) เป็นความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับการดูแล และปฏิบัติอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Services)
3. ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี (True Appreciation)
4. ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) เป็นความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับการดูแล และปฏิบัติเป็นอย่างดีที่สุดเหมือนความคาดหวัง (World Class Experience)

คอตเลอร์ (Kotler.1997:40) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าระดับความพึงพอใจ จะมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมากหรือยินดี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (นที แก้วคำอ้าย. 2545 : 14) ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่จะบ่งชี้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์การซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ

ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory)

เสนะ ดิเฮอร์ (2543:217-221) กล่าวถึงทฤษฎีนี้เป็นการอธิบายว่าการจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร แทนที่จะกล่าวถึงสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการจูงใจ นั่นคือ มีสาระสำคัญของทฤษฎีกระบวนการอยู่ 2 อย่างคือ ทำไมคนจึงเลือกใช้พฤติกรรมนั้นเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และคนประเมินความพอใจของตัวเองอย่างไรหลังจากได้บรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว มีทฤษฎีที่สำคัญอยู่ 3 ทฤษฎี คือ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ตามทฤษฎีความพอใจเน้นที่สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อความพอใจในการทำงาน แต่ทฤษฎีความคาดหวังเน้น 2 อย่าง คือ เราต้องการเท่าไรและเราคิดว่าจะทำอย่างไรให้ได้สิ่งนั้นซึ่งทฤษฎีความคาดหวังเปรียบเทียบกับตัวเอง ไม่ได้เปรียบเทียบกับคนอื่น ทฤษฎีนี้กล่าวว่าคนจะทำงานก็ต่อเมื่อเขาหวังว่าจะได้อะไร

จากการทำงาานนั้น คนที่ทำงานจะคิดล่วงหน้าว่าเขาจะต้องทำอย่างไรจึงจะได้รางวัลตอบแทนและรางวัลตอบแทนนั้นมีความหมายต่อเขาอย่างไร ทฤษฎีนี้จึงมีสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมคนคือ พลัง 2 อย่างรวมกัน ได้แก่ พลังในตัวคนกับพลังจากสภาพแวดล้อม
2. คนแต่ละคนจะตัดสินใจเองว่าเขาจะมีพฤติกรรมอย่างไรในองค์กร
3. คนแต่ละคนมีความต้องการ มีความประสงค์และมีเป้าหมายแตกต่างกัน คนแต่ละคนต้องการรางวัลตอบแทนจากการทำงานแตกต่างกัน
4. คนแต่ละคนจะเลือกทางเลือกใดยอมขึ้นอยู่กับพื้นฐานการรับรู้ (perception) ของแต่ละคนว่า พฤติกรรมอะไรจึงจะนำไปสู่ผลที่ต้องการ

คำว่า ผลลัพธ์ (outcome) ตามทฤษฎีนี้มี 2 อย่าง คือ ผลระดับแรก (first – level outcome) หมายถึงผลการปฏิบัติงาน (performance) เช่น ปริมาณงาน คุณภาพงาน การขาดงาน การมาสาย เป็นต้น กับผลระดับที่สอง (second – level outcome) ได้แก่รางวัลตอบแทนจากการทำงานทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากผลระดับแรก เช่น เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร และความมั่นคงในงาน

ทฤษฎีความคาดหวังเริ่มต้นที่การจูงใจ (motivation) ทำให้เกิดความพยายาม (effort) ซึ่งเกิดจากการรวมพลังจากภายในตัวคนกับพลังจากสภาพแวดล้อม ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งเป็นผลระดับแรก และผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลที่ได้จากการทำงานซึ่งเป็นผลระดับที่สองที่มีคุณค่า(valence)

ทฤษฎีความคาดหวัง Victor Vroom ได้พัฒนาขึ้นมา อาศัยเหตุผลง่ายๆ ว่าคนจะทำอะไร เขาจะทำเมื่อไรก็ได้ที่เขาต้องการโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวัง (expectancy factor) 3 ปัจจัย คือ

ความคาดหวัง(expectancy) คือความเชื่อของคนที่ว่าเมื่อทำงานหนักจะได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ซึ่งเรียกอีกชื่อว่า effort – performance expectancy มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าความคาดหวังสูงค่าก็ใกล้ 1 ถ้าต่ำค่าก็ใกล้ 0

การกระตุ้น(instrumentality) คือ ความเชื่อที่ว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้ได้รับผลตอบแทนหรือผลอย่างอื่น ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผลระดับแรกกับผลระดับที่สองหรือเรียกชื่ออีกอย่างว่า performance – outcome expectancy มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ถ้า -1 หมายถึงได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงานในทางตรงกันข้าม (ทางลบ) กับผลการปฏิบัติงาน +1 หมายถึง ได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงานในทางเดียวกัน (ทางบวก) ผลการปฏิบัติงาน ถ้าเป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลยระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน

คุณค่า (valence) ได้แก่ ความพึงพอใจของคนที่ได้รับจากรางวัลตอบแทนจากการทำงาน หรือค่าของผลระดับสอง คุณค่านี้อาจเกิดจากรางวัลตอบแทนจากการทำงานหรือเกิดการทำงานก็ได้ เช่น ทำงานได้ผลงานดี ทำให้ชานาญขึ้น รุ่งานมากขึ้น เป็นต้น

ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในการทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการใช้ กระบวนการกระบวนการจูงใจให้คนทำงานเพื่อสนองความต้องการของตัวเอง J. Stacy Adams ได้ พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมาโดยมีสาระสำคัญว่าคนจะแสวงหาความเท่าเทียมกันในทางสังคมของ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานนั้นก็ถือว่า คนจะรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมเพียงใดเมื่อ เปรียบเทียบกับคนอื่น ทฤษฎีนี้มีสมมติฐาน 2 ข้อคือ ประการแรก คนจะประเมินความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในฐานะที่เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างการให้ (contribution) กับการได้รับ (inducement) จากการทำงาน หมายความว่า คุณค่าที่ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทให้กับการทำงานกับ คุณค่าที่ได้รับจากการทำงานเป็นอย่างไร เช่นเดียวกับคนที่ซื้อสินค้าก็จะดูว่าคุณค่าของสินค้าที่ซื้อ สมกับราคาของเงินที่จ่ายซื้อสินค้านั้น

ประการที่สองคนจะเปรียบเทียบค่าทั้งสองอย่างกับคนอื่น กล่าวคือ เปรียบเทียบ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานกับผลงานของตัวเอง กับค่าตอบแทนที่คนอื่นได้รับจากการ ทำงานกับผลงานของคนอื่นว่า มีความเท่าเทียมกันหรือไม่ คนอื่นในที่นี้ก็ได้แก่เพื่อนร่วมงานใน กลุ่มเดียวกัน คนอื่นในองค์กรเดียวกัน คนอื่นในองค์กรนั้น หรือญาติ หรือเพื่อนบ้านที่ทำงานใน ลักษณะเดียวกัน

สิ่งที่ใช้ในการเปรียบเทียบก็คือปัจจัย (input) ที่ใช้ในการทำงานกับผลลัพธ์ (outcome) ที่ ได้จากการทำงาน ปัจจัยที่ใช้ในการทำงานได้แก่ ความพยายามในการทำงาน การศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ การฝึกอบรม ความเชี่ยวชาญ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเอาใจใส่ การมาทำงาน ระยะเวลาทำงาน พฤติกรรมในการทำงาน ความประพฤติ และ สถานภาพทางสังคม เป็นต้น ผลที่ได้จากการทำงานได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในการทำงาน สถานที่ การจัดห้อง เครื่องมือในการทำงาน สถานภาพของงาน ลักษณะงาน การให้ความสำคัญ เป็นต้น

ผลจากการเปรียบเทียบหากเกิดความเท่าเทียมกันระหว่าง ปัจจัยของตัวเองและ ผลลัพธ์ ของตัวเอง กับ ปัจจัยของคนอื่น และผลลัพธ์ของคนอื่น ปัญหาจะไม่เกิดขึ้น แต่หากเกิดความไม่ เท่าเทียมกันเกิดขึ้นจะเกิดปัญหาในการทำงาน

ผลที่เกิดจากความไม่เท่าเทียมก็คือ ทำให้คนเกิดความไม่พอใจและมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการทำงานดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ใช้ในการทำงาน เช่น ขยันน้อยลง เอาใจใส่น้อยลงหรือขาดงาน หากคนรู้สึกว่าการปฏิบัติต่ำกว่าคนอื่น หรือเอาใจใส่มากขึ้น ถ้ารู้สึกว่าการปฏิบัติดีกว่าคนอื่น

2. เปลี่ยนแปลงผลที่ได้จากการทำงานเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกว่าเท่าเทียมกัน เช่นการให้สหภาพเรียกร้องค่าจ้างเพิ่มขึ้น หรือปรับสภาพการทำงานให้ดีขึ้น

3. พยายามหาจุดเปรียบเทียบกับอย่างอื่นเพื่อลดความไม่เท่าเทียมกัน เช่น ตัวเองได้รับการยกย่องจากองค์กรแม้จะได้รับการปฏิบัติไม่เท่าเทียมกับคนอื่น หรือตัวเองได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างแม้ว่าจะได้รับการขึ้นค่าจ้างน้อยกว่าคนอื่น

4. พยายามหาเหตุผลประกอบอย่างอื่นเพื่อหักล้างความไม่เท่าเทียมกันนั้น หากหาเหตุผลได้ ก็ยังคงทำงานต่อไปหากหาไม่ได้ก็ดำเนินการในขั้นต่อไป

5. หนีออกจากสถานการณ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น ขอย้ายหน่วยงาน ขอเปลี่ยนสถานที่ทำงานและลาออกจากงานไปทำงานที่อื่น

จากผลการวิจัยของอดัมส์ (Adams) พบว่าคนที่รู้สึกว่าตัวเองได้รับการปฏิบัติดีกว่าคนอื่น เช่น ได้ค่าจ้างสูงกว่าคนอื่นก็เกิดความรู้สึกในทางบวกจะทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ผลงานดีขึ้น และปริมาณผลงานก็มากขึ้นด้วยแต่คนที่รู้สึกว่าตัวเองได้รับการปฏิบัติต่ำกว่าคนอื่นก็เกิดความรู้สึกด้านลบ ทุ่มเทให้กับงานน้อยลงหรือขาดงานเท่ากัน

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) การตั้งเป้าหมายในการทำงานเป็นทฤษฎีที่ริเริ่มโดย Edwin A.Locke และ Gory P. Latham) ซึ่งมีหลักการว่า เป้าหมายในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการจูงใจคนให้ทำงาน เพราะเป้าหมายจะกำหนดทิศทางและการกระทำกระตุ้นให้เกิดความพยายามเพิ่มความมุ่งมั่นและส่งเสริมการพัฒนาวิธีการทำงานให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ขณะเดียวกันก็สามารถตรวจสอบได้ว่าผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด

การมีส่วนร่วม (participation) นับว่ามีบทบาทสำคัญในกระบวนการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในการทำงานและขณะเดียวกันจะเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ผลของการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลดีสองประการคือ ประการแรกทำให้ทุกฝ่ายเข้าใจเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน และประการที่สอง ก่อให้เกิดความผูกพันและการยอมรับในเป้าหมายการทำงาน อย่างไรก็ตามการทำให้การตั้งเป้าหมายในการทำงานบังเกิดผลสำเร็จควรมีลักษณะดังนี้

1. จะต้องเป็นเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (specific goal) เพราะเป้าหมายที่เจาะจงจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการตั้งเป้าหมายทั่ว ๆ ไป ซึ่งมักจะระบุทำให้ดีที่สุด

2. จะต้องเป็นเป้าหมายที่สูงและท้าทาย (challenging goal) ขณะเดียวกันต้องเป็นเป้าหมายที่ทำได้จริงและสามารถทำได้ เพราะเป้าหมายที่ยาก ๆ จะทำให้เกิดผลงานสูงกว่าเป้าหมายง่าย ๆ

3. จะต้องทำให้คนยอมรับและมีความผูกพันในเป้าหมายที่ตั้ง (goal acceptance and commitment) ผู้ปฏิบัติงานมักจะทำงานได้มากกว่าหากยอมรับและมีความเชื่อในเป้าหมายนั้นและขณะเดียวกันเป้าหมายนั้นเป็นเสมือนพลังให้ทุกคนเกิดความมุ่งมั่น

4. จะต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของเป้าหมายอย่างชัดเจน (clear goal priority) เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานจะได้ไม่สับสนว่าควรทำงานอะไรก่อนหลัง

5. จะต้องให้ผลตอบแทนจากการทำงานตามความสำเร็จของเป้าหมาย (reward goal accomplishment) นั่นก็คือ การให้ผลตอบแทนตามผลงานจะช่วยให้คนมีความขยันและทุ่มเทมากขึ้น เพราะรู้ได้แน่นอนยิ่งขยันเท่าไรก็ยิ่งได้เพิ่มเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมไม่อาจก่อให้เกิดผลทางด้านบวกเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ ประการแรก ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่มีเวลาพอที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมปรึกษาหารือและทำงานร่วมกัน ประการที่สอง ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจมากน้อยเพียงใดกับคนที่มอบหมายงานให้เขาทำ หากเกิดความไม่ไว้วางใจ ก็ยากที่งานจะสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ทั้งนี้ นอกจากการตั้งเป้าหมายในการทำงานแล้วยังมีแนวคิดเรื่องการบริหารตามวัตถุประสงค์ (MBO) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งของการตั้งเป้าหมายในการทำงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ในธุรกิจบริการนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกับการใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543 : 19) ส่วนความหมายของ ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ ในการดำเนินงานบริการอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการไว้ดังนี้

บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ บริการ (คำนาม) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ศุภนิตย โขครัตนชัย (2536:13) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

สมชาติ กิจยรรยง (2536:42-43) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ (2540:41) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:210) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

ธีรเดช รุ่งมงคล (2542:2-3) ได้กล่าวว่า การบริการ คือการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2542:6) ได้ให้คำนิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือกระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

วัชรภรณ์ ชิวโคภิษฐ (2544:203) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามซึ่งเป็นการกระทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

นอกจากความหมายของการบริการแล้วยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่กล่าวถึงคุณภาพของงานบริการไว้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ไวท์ และ อเบลส์ (White & Abels. 1995 :37) ได้ให้คำนิยามคุณภาพของบริการว่า หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2542 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของบริการไว้ว่า คุณภาพของงานบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ไซเธลล์ พาราสุรามัน และเบอรี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1990:20 - 22) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่าปัจจัยที่จัดได้ว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการ ที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าหรือใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) บริการที่ให้นั้นจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ (Consistency) คือบริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึ่งได้(Dependability)
2. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้มารับบริการได้ทันทั่วถึง
3. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและมีความรู้ความสามารถในการที่จะได้ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงบริการที่ให้ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ ระเบียบ ขั้นตอนไม่มากมายซับซ้อนเกินไป บริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง
5. ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งการมีกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ การใช้วาจาที่เหมาะสม มีบุคลิกดี
6. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญมากต่อคุณภาพของบริการ นอกจากเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการเพียงพอ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือ อันเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุดประการหนึ่ง และส่งผลให้มีผู้มารับบริการหรือใช้บริการมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก ความเชื่อถือของผู้มารับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดจากปัจจัยเสริมอื่น ๆ
8. ความปลอดภัยมั่นคง (Security) ได้แก่ ความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding Knowing the customer) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เนื่องจากคุณภาพของบริการถูกประเมินโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของคุณภาพการให้บริการคือการจัดการบริการที่ต้องตอบสนอง ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในบริการ เมื่อคุณภาพของการบริการถูกประเมินโดยผู้มารับบริการ ดังนั้น ถ้าบริการหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการได้ ถือว่าบริการหนึ่ง ๆ สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ดังนั้นสามารถแยกองค์ประกอบของความต้องการบริการเป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Care Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการต้องการมาก จนทำให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการนั้น ๆ ความต้องการเหล่านี้มักคงที่ สำหรับปัญหาหรือความต้องการอย่างหนึ่ง ๆ หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการชนิดนี้ได้ ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ และประเมินบริการที่ได้รับว่าไม่มีคุณภาพ

2. บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral services) หมายถึง บริการที่มีให้บริการหลัก แต่เป็นบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง อันมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประการ คือ

2.1 บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected services) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักที่ต้องการจริง ที่ผู้มารับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ

การได้รับบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ หากไม่ได้รับบริการตามความคาดหวังนั้น ก็ทำให้มีคุณภาพด้อยลง

2.2 บริการที่อยู่นอกเหนือตามคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอย่างจะได้รับ แต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ

ฉะนั้น จะกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นกับการเปรียบเทียบของผู้รับบริการ ระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า ทั้งบริการหลักและบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ได้รับในความคิดของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

ในการจัดการให้บริการนั้นนอกจากผู้ใช้บริการจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นการที่จะจัดการให้บริการให้ประทับใจหรือไม่ประทับใจนั้น อาจจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ ของผู้ให้บริการด้วย ดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2542:22 - 31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี ไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้

1. คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตรักงานบริการ

- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2. พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดี ก็จะมีการกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 2.1 อหฺยาศยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 2.5 กริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ
- 2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 2.10 กระตือรือร้น
- 2.11 มีวินัย
- 2.12 ซื่อสัตย์

วีรพงศ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542:7-8) กล่าวว่าผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ
2. ตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและ ทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

6. กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมรรยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด

7. มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ และจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุปการจัดบริการให้ประทับใจผู้ใช้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติผู้ให้บริการ จิตสำนึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่องานบริการ

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542 : 202) ได้แก่

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

นอกจากนี้ แคทซ์และดาเนต (Katz & Danet. 1973 : 19) ได้กล่าวถึงหลักการที่สำคัญของการให้บริการว่าควรจะยึดถือปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะขอบเขตในเรื่องของงานเท่านั้น
2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่ง

ในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยหลักการ หรือแนวทาง คือ (Millet. 1954 : 397-400)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right geographical location) มิลเล็ด เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้(อัญชไม จันทมาศ. 2544 : 16-17)

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก ของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แหล่งบริการที่ผู้บริการ ยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของรับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

พัฒน์ น้อยแสงศรี (2527 : 1) อ้างถึงในเพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 15) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

ผู้บริการต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ

1. รวดเร็ว
2. ลุล่วง
3. ทนทาน

และให้ถือว่า ผู้ให้บริการ คือ ผู้ประสานงาน ผู้ประสานที่ดีมีบทบาทและหน้าที่ 7 ประการ ตามหลัก SDESBATS ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายให้แน่นอน (Setting Goods) (S)

- | | |
|--|------|
| 2. กำหนดภารกิจหลัก (Defining Task) | (D) |
| 3. สนับสนุนซึ่งกันและกัน (Encouraging) | (E) |
| 4. ส่งเสริมซึ่งกันและกัน (Supporting) | (S) |
| 5. รักษาความยุติธรรม (Balancing Give and Take) | (BA) |
| 6. มีความอดทน (Tolering) | (T) |
| 7. มีความเสียสละ (Sacrificing) | (S) |

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของความสัมพันธระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการไว้ดังนี้

แคทซ์และดาเนต (Katz & Danet. 1973 : 15-19) ได้ศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรม หรือ ธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ
2. องค์ประกอบภายในองค์การ หมายถึงลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น
3. องค์ประกอบของสถานการณ์ หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดกัน เป็นส่วนตัว สภาพที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ

องค์ประกอบของการบริการ

ในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าถึงองค์ประกอบของ “Services” ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้มารับบริการที่มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการนั้นคือ มีจิตใจพร้อมที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นสำเร็จความประสงค์ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ต้องแสดงการต้อนรับ และกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการตลอดเวลาและให้บริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา รวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อมารับบริการจะไม่รู้สึกผิดหวังและเห็นว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีคุณค่า ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้มารับบริการและต้องตระหนักในคุณค่าของผู้มารับบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impression) หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้มารับบริการ และสร้างความประทับใจกับผู้มารับบริการทุกระดับและทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ ให้ความสนใจอย่างเสมอภาค

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรี (Courtesy) คือ ต้องตระหนักถึงความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ อีกทั้งให้การต้อนรับผู้มารับบริการด้วยความอบอุ่น เป็นมิตร พุดจากับผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ นอบน้อม พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งจะแก้ปัญหาให้กับผู้มารับบริการด้วยความยินดี

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) หมายความว่า ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน อดกลั้นต่อคำตำหนิ คำบ่น และอารมณ์ของผู้มารับบริการ และสามารถรักษาอารมณ์ของตนเองได้ ไม่แสดงกิริยาตอบโต้

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักยิ้ม และมีความรู้สึกในทางบวก โดยแสดงออกด้วย วาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้า และแวตวามีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

แบร์รี่ กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ (Barry. 1986:79-81)

- 1 ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

4. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการการศึกษา

แนวคิดอันเป็นแนวทางในการบริหารงานบริการการศึกษา หรืองานบุคลากรนักศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลสูงสุด ซึ่งมีผู้กำหนดไว้ดังนี้

หัทยา ชาดิวัฒนศิริ (2530 : 9) อ้างอิงจาก เรน (Wrenn. 1951) กล่าวว่า งานบริการนักศึกษาทำให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งหมายยิ่งขึ้น เพราะการให้บริการนักศึกษาจะต้องสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรของสถาบัน วิธีการเรียนการสอน นโยบายการบริหาร การเลือกคณะ กฏ ระเบียบ ข้อบังคับ และวินัยต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมงานทั้งสถาบัน มีปรัชญาที่กำหนดขึ้นโดยยึดนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นหลักดังนี้

1. ตระหนักในความแตกต่างของแต่ละบุคคลในกลุ่มนิสิตนักศึกษา และมีความเข้าใจว่าการที่แต่ละคนมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกัน โดยมีเอกลักษณ์เฉพาะตนไม่ใช่เรื่องที่แปลกประหลาดอะไร แต่ต้องเป็นสิ่งที่ต้องการคาดคิดไว้ล่วงหน้าได้ และวางแผนที่จะรับลักษณะความแตกต่างเหล่านี้

2. นิสิตนักศึกษาแต่ละคนจะได้รับการยอมรับและได้รับการปฏิบัติ โดยถือเป็นส่วนทั้งหมดที่มีคุณค่าของสังคมมหาวิทยาลัย แต่ละคนจะได้รับการพัฒนาทั้งหมดในทุก ๆ อย่าง ขณะที่เข้ามาใช้ชีวิตในรั้วสถาบันอุดมศึกษาแห่งนั้น

3. ในด้านการสอน การแนะแนว กิจกรรมนิสิตนักศึกษา และความพยายามที่จะจัดกิจกรรมวิชาการต่าง ๆ ของสถาบันจะต้องเริ่มจากความเป็นจริง จากเอกัตบุคคลที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ไม่ใช่จากจุดที่มหาวิทยาลัยต้องการจะพัฒนา โดยคาดคะเนจากนิสิตนักศึกษา โดยเฉลี่ยทั่วไป ความทะเยอทะยาน ความสนใจ และความจำเป็นของแต่ละบุคคล ควรเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ ของสถาบัน

วิลเลียมสัน (Williamson. 1961 : 3) ได้กำหนดปรัชญาของการจัดงานบุคลากรนักศึกษาว่า จะต้องจัดให้สอดคล้องและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษา โดยได้ให้แนวคิดไว้ 5 ประการคือ

1. การให้การศึกษาในสถาบันชั้นสูง จะต้องพยายามให้นิสิตนักศึกษาได้พัฒนาในทุกๆ ด้าน
2. การส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับศักยภาพและความแตกต่างของนิสิตนักศึกษาแต่ละคน

3. การศึกษาเฉพาะในห้องเรียนไม่เป็นการเพียงพอ บริการและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ กิจกรรมทางวิชาการ และสังคมตลอดจนการบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ ให้แก่นิสิตนักศึกษาล้วนมีความสำคัญต่อการให้การศึกษาทั้งสิ้น

4. บรรยากาศทางวิชาการและประชาธิปไตย เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีคุณค่ามากกว่าการใช้อำนาจ

5. สังคมมนุษย์ไม่คงที่ ธรรมชาติของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา วิทยาการสมัยใหม่เกิดขึ้นเสมอ การบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมมนุษย์ในปัจจุบัน

นอกจากนี้ สภาการศึกษาแห่งอเมริกา (American Council on Education) ได้เสนอปรัชญาซึ่งถือเป็นหลักในการฝึกบุคลากรเพื่อการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่สำคัญไว้ 4 ประการ (พรชูลีคุณากร. 2523 : 158)

1. การปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษาไม่ควรมองว่าเป็นเพียงนิสิตนักศึกษาแต่ควรมองถึงความเป็นคน คือ ควรพิจารณาถึงพัฒนาการให้ทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา

2. นิสิตนักศึกษาแต่ละคนควรได้รับการยอมรับในความมีเอกลักษณ์ของตนเอง

3. สิ่งแวดล้อมของนิสิตนักศึกษาเป็นเรื่องของการศึกษา และนำมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางพัฒนาการอย่างสูงสุด

4. ความรับผิดชอบหลักของความเจริญเติบโตในเรื่องส่วนตัว และสังคมของนิสิตนักศึกษาขึ้นอยู่กับตัวของเขาและคุณสมบัติของเขาเอง

สำหรับปรัชญาการบริหารงานนิสิตนักศึกษาของไทย (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา.2530 : 73-75) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปรัชญาการบริหารงานนิสิตนักศึกษา พอสรุปได้ว่า แต่ละสถาบันจะมีปรัชญาของการบริหารการจัดการงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาแตกต่างกันไป ทั้งรูปแบบวิธีการเขียน และเรียกชื่อซึ่งในปัจจุบันอาจมีรูปแบบของการกำหนดทิศทาง แนวทางหรือหลักการแตกต่างกันออกไป บางแห่งอาจกำหนดโดยผู้บริหารเป็นปี ๆ ซึ่งผู้บริหารจะบอกกล่าวผู้ร่วมงานทุกแขนง ทุกสาย ด้วยวาจาแล้วผู้ปฏิบัติดำเนินการตาม บางสถาบันไม่ได้กำหนดเป็นปรัชญาไว้ แต่ได้นำไปไว้ในระเบียบการจัดสโมสรมหาวิทยาลัย แม้ว่าการกำหนดปรัชญาของงานนี้จะแตกต่างกันไป ตามความเชื่อและความพร้อมของแต่ละสถาบัน แต่ทุกสถาบันจะยึดหลักที่เหมือนกันคือ เพื่อเสริมบัณฑิตให้เป็นผู้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ โดยภารกิจส่วนใหญ่จะเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลให้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยของนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น สนุกสนาน มีความสุข และได้รับประโยชน์ในด้านการพัฒนาจิตใจ ร่างกาย สมอง อารมณ์ ได้เต็มบริบูรณ์

จากปรัชญาและแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าการบริการการศึกษาจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่าง ๆ และเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดขอบข่ายลักษณะงานในแต่ละภารกิจเพื่อให้บริการและช่วยเหลือนักศึกษาได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

ในเรื่องหลักการให้บริการ มีผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมิติการให้บริการได้สรุปหลักการไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่มักกล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากัน และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

6. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของ

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้ จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

หลักการให้บริการงานวิชาการ

การดำเนินงานของสำนักบริการในฝ่ายต่าง ๆ ต้องเกี่ยวโยงและต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มตั้งแต่การรับสมัคร การลงทะเบียนเรียน การเก็บทะเบียนประวัติ การรับรองผลการศึกษ การจัดสอน การจัดตารางสอน ดังนั้นงานวิชาการจึงเป็นงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน นับตั้งแต่การจัดหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน ตลอดจนการวัดและประเมินผลเป็นกิจกรรมทุกอย่างที่จะส่งเสริมการเรียนการสอนหรือการศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานนี้ได้แก่ สำนักทะเบียนวัดผล สำนักวิทยบริการ

เพ็ญศรี มณีคำ (2538 : 5) ได้กล่าวว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการให้บริการพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเมื่อ พ.ศ. 2514 มีนักศึกษาจำนวนมากและทุกคนต้องมาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ตั้งแต่แรกสมัครเข้าเรียนจนกระทั่งจบการศึกษา ดังนั้นสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลจึงเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ดังที่ รังสรรค์ แสงสุข ได้กล่าวว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย (รังสรรค์ แสงสุข. 2537 :12) สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จึงได้พัฒนาหน่วยงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอทั้งในด้านความพร้อมของข้อมูลที่แท้จริงและทันสมัย และช่วงเวลาให้บริการเพื่อให้เป็นหน่วยบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่พักพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จะต้องนำเทคโนโลยีมาใช้โดยทุกฝ่ายมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน

สำหรับสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นหน่วยงานบริการวิชาการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมการศึกษาโดยการจัดการบริการด้านการเรียนการสอน เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ คือ เพื่อเป็นศูนย์กลางของการบริการทางวิชาการด้านทะเบียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบข้อมูลด้านทะเบียนนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนของนักศึกษา คือ การสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ประวัตินักศึกษา การเรียนการสอน การสอบและจัดสอบ ผลสอบและการประมวลผลการศึกษา การให้บริการเสริมทางการศึกษา การเตรียมงานและการทำงานด้านบริการจะใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ 2 ประเภท คือ ผู้ที่มีความรู้ทั่ว ๆ ไป และผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เนื่องจากมีข้อมูลมาก จึงใช้คอมพิวเตอร์ช่วยประมวลผล เพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว การดำเนินงานให้บริการด้านการเรียนการสอนของสำนักบริการทาง

วิชาการและทดสอบประเมินผล จะเกี่ยวโยงและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบโดยตลอด สำหรับนักศึกษาสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนสำเร็จเป็นบัณฑิต

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ดังนั้นความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้ก็จะเป็นผลที่ตามมา และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้เช่นกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

พรศักดิ์ ตระกูลชีวนิตต์ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

รจนา ดีภา (2541:124-125) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศของนักศึกษาที่สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาจาก 3 สาขาวิทยบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน และมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ บริการสารสนเทศด้านวิชาการ บริการสารสนเทศด้านสวัสดิการ บริการสารสนเทศด้านการติดต่อกับมหาวิทยาลัย และบริการสารสนเทศด้านการจัดสอบและประเมินผล ยกเว้นด้านสื่อการเรียนการสอนไม่แตกต่าง นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจและความหวังต่อบริการสารสนเทศทั้ง 5 ด้านของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ด้านอาหารและหอพัก ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านกิจกรรมนักศึกษา และองค์การศึกษา ด้านการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านระเบียบนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

กันทพร กากแก้ว (2542:52-54) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดประชาชนโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจมากในด้านบริการและด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอาคารสถานที่

ดรุณี คงสุวรรณ (2542:47-48) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้อง 2) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ทวีท สิงห์ปลอด (2542:69-73) ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านมาตรฐานการศึกษา และดำเนินงานบริการวิชาการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกสาขาวิชามีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงของการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังของการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ต่อสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นต่อสภาพความคาดหวังของการให้บริการทั้งดำเนินงานมาตรฐานการศึกษา และดำเนินงานบริการวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน และสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังของการให้บริการดำเนินงานมาตรฐานการศึกษาและดำเนินงานบริการวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อแยกตามสาขาวิชาแตกต่างกัน

ประลม ไชยสาร (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติและความต้องการของศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีเจตคติต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันตามคณะวิชาที่สังกัดและชั้นปี แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและประเภทนักศึกษา เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการ และบริการทั่วไป

สร้อย สกุลเด็น (2542:87-94) ได้ทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า นักศึกษาสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดประชาชน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษา และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน และจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการเป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกโดยรวม และรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชาวไทยและกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจ รายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน อาจารย์ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 3 ด้าน ยกเว้น ด้านบริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่าง และมีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน ชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้น ด้านบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่าง ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้น ด้านบริการตอบคำถามเพื่อช่วยในการค้นคว้าไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังทุกด้านแตกต่างกัน

สุทธาณี พรพัฒนานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาถนนห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างลูกค้าเพศชายและเพศหญิง พบว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้และการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึก ในเทศกาลสำคัญ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของลูกค้าอาชีพต่าง ๆ ต่อการให้บริการของธนาคารในด้านสถานที่ด้านพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรนิภา หลีกกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานบัณฑิตศึกษา ในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง

สมหมาย ราชนาวิ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ครูโดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานที่ทำงาน ความถี่ของการมาใช้บริการ และกลุ่มวิชาที่สอนครู มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรประจำศูนย์วิชาการ รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดเก็บวัสดุ-อุปกรณ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ด้านการให้บริการสื่อของศูนย์วิชาการ ครูที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานต่างกัน มาใช้บริการความถี่ต่างกัน และสอนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์วิชาการ โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ครูในโรงเรียนที่ตั้งศูนย์วิชาการมีความพึงพอใจในด้านการบริหารงานในศูนย์วิชาการมากกว่าครูในโรงเรียนนอกที่ตั้งศูนย์วิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ ความถี่ของการใช้บริการ และประเภทกลุ่มวิชาที่สอน แนวทางในการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน สรุปได้ดังนี้ ควรกำหนดนโยบายในการบริหารศูนย์วิชาการให้มีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ ควรมีการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาไปปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์วิชาการ เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ ควรขยายห้องจัดเก็บวัสดุ-อุปกรณ์ให้กว้างขวาง รวมทั้งแยกประเภทของสื่อ ๔ ออกเป็นแต่ละกลุ่ม ประสพการณ์แต่ละระดับชั้น เพื่อสะดวกแก่การค้นหา จัดบริการเรื่องสื่อ ๔ หมุนเวียนให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงทุกโรงเรียนภายในกลุ่ม และควรมีอาคารเป็นเอกเทศ และเป็นศูนย์กลางทุกโรงเรียนสามารถเดินทางไปศูนย์วิชาการได้สะดวก

อัญชไม จันทมาศ (2544:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษายอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพอนามัย และความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป และด้านสภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศ และคณะที่สังกัด พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุกฤษฏ์ มนูญทรัพย์ (2544:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ ผลการศึกษา พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านในระดับปานกลาง นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหอพัก ด้านอนามัยและด้านอาหาร แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตคณะเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน นิสิตชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอนามัย นิสิตชั้นปีที่ 2 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมนึก วิเศษสมบัติ (2545:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับปฏิบัติงานรายด้าน คือ ด้านงานบริหาร ด้านงานวิชาการ ด้านงานกิจการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่ และรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกันและที่เรียนโปรแกรมวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่วนนักศึกษาที่ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ด้านงานบริหาร นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ด้านงานวิชาการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้านงานกิจการนักศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนด้านอาคารสถานที่ไม่พบความแตกต่าง

พรรณพิมล ตรีมงคล (2545:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน คือ บริการห้องสมุด บริการทะเบียนวัดผล บริการสื่อการเรียนการสอน และโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศต่างกันและที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักศึกษาที่เรียนวิชาเอกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการวิชาการในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จรรยา คำทิพย์ (2546-2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสถานศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการเสนอหัวข้อวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบประมวลความรู้ ด้านการสอบเค้าโครง

วิทยานิพนธ์ ด้านการรับปริญญาและด้านบุคลากรในระดับมาก ในด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการสอบ ด้านการแจ้งผลการเรียน และด้านการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก เกือบทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากความพึงพอใจสูงสุดไปหาต่ำสุดดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการสอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการสอบวิทยานิพนธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดทำวิทยานิพนธ์ และด้านคณะกรรมการบริหารบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนด้านสื่อการสอนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟิลด์และไกลส์ (Field & Giles. 1980:67-73) แห่งมหาวิทยาลัยเฮอริเบิร์นได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในคณะวิชาธุรกิจ เพื่อค้นหามิติของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการจัดโปรแกรมการศึกษาและประสบการณ์การศึกษาในคณะวิชาชีพชั้นสูง ได้ค้นพบมิติของความพึงพอใจ 8 มิติ คือ ความพึงพอใจกับสิ่งเร้าด้านการสอนทางพุทธิปัญญา ความพึงพอใจกับการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของคณะ ความพึงพอใจกับความสัมพันธ์ด้านสังคมและการทำงานกับเพื่อน ความพึงพอใจกับสิ่งเร้าทางด้านพุทธิปัญญาของเพื่อน ความพึงพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างนิสิตกับอาจารย์ ความพึงพอใจกับการเลือกโปรแกรมได้อย่างเสรี ความพึงพอใจกับความก้าวหน้าทางการเรียนรายวิชาในหลักสูตร ความพึงพอใจกับการกำหนดกฎเกณฑ์ที่นิสิตพึงปฏิบัติ

อัลไฮเดอร์ (Alhaider.1987:327-A) ได้ศึกษาทัศนคติของอาจารย์ นักศึกษาและคณะกรรมการนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไฟซาล ประเทศซาอุดีอาระเบีย จำนวน 298 คน ผลจากการศึกษาพบว่า อาจารย์ นักศึกษา และคณะกรรมการนักศึกษาให้ความสำคัญของการบริการเกี่ยวกับการรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ บริการอาหาร บริการสุขภาพ บริการที่พัก บริการให้คำปรึกษา และบริการแนะแนวในระดับสูง นอกจากนั้นยังพบว่าคุณภาพของบริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ส่วนใหญ่ยังไม่มีความแน่นอนในการจัดบริการ

เซ็ง(พรรณพิมล ตรีมงคล. 2545 : 37 ; อ้างอิงมาจาก Tzeng. 1991:3545-A) ได้วิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อมาตรฐานของบุคลากรห้องสมุดโรงเรียนในไต้หวัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ครูผู้สอนมีความเห็นว่า คุณสมบัติที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนควรมี คือ ความรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะจัดห้องสมุดบริการแก่ผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีความสามารถด้านการสอน การใช้ห้องสมุดอีกด้วย ความคิดเห็นโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดและบรรณารักษ์เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อกระบวนการเรียนการสอน บรรณารักษ์ต้องสร้างทักษะการใช้ห้องสมุดให้แก่นักเรียนเพื่อให้นักเรียนมีทักษะการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

นาวรัตน์ (Navaratnam. 1992) ได้ศึกษาเรื่อง “Meeting the Needs of Overseas Students : Exporting Quality Vocational Education and Training” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความ

ต้องการของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมลรัฐควีนแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย การศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระบบการศึกษาแบบต่อเนื่องที่ได้ใช้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจให้สำเร็จการศึกษา นักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 80% รายงานว่า พวกเขาจะแนะนำให้เพื่อนเรียนในกระบวนวิชานี้ และจำนวน 60-70% มีความพอใจในบริการที่ได้รับ สำหรับในส่วนที่นักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุงคือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนวิชา การอำนวยความสะดวกในการต่ออายุการอยู่ภายในประเทศ (Visa) การรับนักศึกษาที่ สนามบิน ที่อยู่อาศัย การดูแลนักศึกษา การให้ความช่วยเหลือทางด้านภาษาอังกฤษ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การให้ความช่วยเหลือทางด้านทักษะ และ กิจกรรมต่าง ๆ

โอลสัน (อัญชไม จันทมาศ. 2544 : 33 อ้างอิงมาจาก Olson.1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการนักศึกษาแบบดั้งเดิมกับการให้บริการแบบใหม่สิ่งใดสำคัญ พบว่า นักศึกษาใหม่ที่มีอายุน้อย เห็นว่าการให้บริการที่สำคัญ คือ การให้บริการด้านการวิจัย กิจกรรมเสริมหลักสูตร และการวางแผนชีวิต

ทานิกูชิ (Taniguchi.1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาและการสนองความต้องการสนับสนุนด้านวิชาการชาวมาเลเซียในมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ซาคราเมนโต พบว่า มหาวิทยาลัยได้ให้บริการและการสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการเงิน การให้คำแนะนำ การติว นำมาเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นักศึกษาชาวมาเลเซียมีผลการเรียนทางวิชาการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

โจโอและเดลี (Jiao & Daley. 1997) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “Prevalence and Reason for University Library Usage” พบว่านักศึกษาใช้ห้องสมุดอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และเหตุผลที่มาใช้ คือค้นหาเอกสารและบทความประกอบการทำรายงานเป็นเหตุผลสำคัญ และเตรียมสอบเป็นเหตุผล รองลงมา นอกจากนั้นยังมาใช้ดรรชนีและคอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล สำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะเป็นนักศึกษาที่มีอายุน้อย และเป็นผู้ชายซึ่งไม่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาตั้งเดิม โดยอาศัยอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย มักใช้ห้องสมุดตามลำพังเพื่อเตรียมสอบ อ่านหนังสือพิมพ์ และตำรา นอกจากนั้นยังใช้เป็นสถานที่นัดพบเพื่อนด้วย

จากงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการ การศึกษามีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็น สถาบันอุดมศึกษาจึงควรให้ความสำคัญ สนับสนุน เพื่อจัดการ บริการทางการศึกษาที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดที่จะการ ให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่การบริการด้าน บริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ด้านบริการระเบียบและสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยนำเสนอเป็นขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา ที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในปีการศึกษา 2547 จำนวนนักศึกษา 5 กลุ่มสาขา มีดังนี้

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน	7,138 คน
กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ	จำนวน	4,991 คน
กลุ่มสาขาคหกรรมศาสตร์	จำนวน	1,041 คน
กลุ่มสาขาศิลปกรรม	จำนวน	1,164 คน
กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์	จำนวน	666 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา ในปีการศึกษา 2547 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 375 คน จากนั้นได้ใช้วิธีเลือกสุ่มแบบเจาะจงจากนักศึกษาผู้มาใช้บริการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม 2548 ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน	69 คน
กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ	จำนวน	61 คน
กลุ่มสาขาคหกรรมศาสตร์	จำนวน	71 คน
กลุ่มสาขาศิลปกรรม	จำนวน	85 คน
กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์	จำนวน	89 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มี 3 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ประกอบด้วย ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน จำนวน 16 ข้อ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล จำนวน 13 ข้อ และด้านบริการระเบียบและสถิติ จำนวน 12 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารายละเอียดความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าแอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1894 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้ ด้าน

บริการรับสมัครและลงทะเบียน .8905 ด้านบริการทดสอบและประเมินผล .8954 ด้านระเบียบและสถิติ .9414 และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .9585

8. นำข้อมูลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำ และจัดทำแบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อกับผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือให้นักศึกษาที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม

3. ชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้รับคืนจำนวน 375 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการจัดกระทำข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 จำแนกข้อมูลตามตัวแปรที่ต้องศึกษาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา จำแนกตาม เพศ กลุ่มสาขา ชั้นปี เพื่อหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ตรวจสอบและให้คะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ กลุ่มสาขา ชั้นปี

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมรายด้านและรายข้อ

3. แปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานส่วนประมาณค่าตามเกณฑ์ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

คำนวณค่าสถิติพื้นฐานได้ โดยหาค่าร้อยละ(Percentage)ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (α - Coefficient) (Cronbach. 1894 : 161)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- n แทน จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง
 $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่สอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	116	30.9
	หญิง	259	69.1
	รวม	375	100.00
กลุ่มสาขา	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	69	18.4
	บริหารธุรกิจ	61	16.3
	คหกรรมศาสตร์	71	18.9
	ศิลปกรรม	85	22.7
	สังคมศาสตร์	89	23.7
	รวม	375	100.00
ชั้นปี	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	47	12.6
	นักศึกษาชั้นปีที่ 2	56	14.9
	นักศึกษาชั้นปีที่ 3	135	36.0
	นักศึกษาชั้นปีที่ 4	137	36.5
	รวม	375	100.00

จากตาราง 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างนักศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 375 คน เป็นนักศึกษาชาย 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และเป็นนักศึกษาหญิง 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1
2. กลุ่มสาขา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ศึกษากลุ่มสาขาสังคมศาสตร์มากที่สุด คือ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาศึกษากลุ่มสาขาศิลปกรรม จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ

22.7 ศึกษากลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และศึกษากลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

3. ชั้นปี กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และน้อยที่สุด คือศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ ดังปรากฏตามตาราง 2 – 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในแต่ละด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ข้อที่	การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน	3.60	0.47	มาก
2.	ด้านบริการทดสอบและประเมินผล	3.47	0.52	ปานกลาง
3.	ด้านบริการระเบียบและสถิติ	3.42	0.51	ปานกลาง
	รวม	3.54	0.44	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$, S.D.=0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.52) และด้านบริการระเบียบและสถิติ ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.51) ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60$, S.D.=0.47)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและ
ทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและทะเบียนเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการด้านรับสมัครและลงทะเบียน	n =375		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน	3.61	0.72	มาก
2.	ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน	3.72	0.71	มาก
3.	ขั้นตอนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อไม่ซับซ้อน	3.62	0.77	มาก
4.	การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางอินเทอร์เน็ต (Internet)	3.67	0.82	มาก
5.	การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางประกาศของสถาบันฯ	3.62	0.77	มาก
6.	สถานที่ในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ	3.55	0.75	มาก
7.	ขั้นตอนการลงทะเบียนง่ายต่อการปฏิบัติ	3.62	0.80	มาก
8.	การให้บริการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet)	3.78	0.82	มาก
9.	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนด้วยตนเอง	3.61	0.89	มาก
10.	การให้บริการเพิ่ม – ถอนรายวิชา	3.43	0.81	ปานกลาง
11.	การได้รับคำแนะนำในการลงทะเบียนได้หลาย ๆ ทางเช่น เอกสาร เจ้าหน้าที่ เป็นต้น	3.40	0.86	ปานกลาง
12.	การจัดทำคู่มือการรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีความเหมาะสมชัดเจน	3.65	0.80	มาก
13.	ความสะดวกในการสอบถามข้อมูลการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ	3.48	0.79	ปานกลาง
14.	วิธีการรับสมัครทำได้หลายวิธี เช่น สมัครด้วยตนเองไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต	3.87	0.79	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	การให้บริการด้านรับสมัครและลงทะเบียน	n =375		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.39	0.81	ปานกลาง
16.	ในภาพรวมของการให้บริการด้านการรับสมัครและลงทะเบียน	3.62	0.77	มาก
รวม		3.60	0.47	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.60, S.D.=0.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการรับสมัครทำได้หลายวิธี เช่น สมัครด้วยตนเอง ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.87, S.D.=0.79$) การให้บริการลงทะเบียนผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.78, S.D.=0.82$) ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน ($\bar{x}=3.72, S.D.=0.71$) การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.62, S.D.=0.77$) การจัดทำคู่มือการรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีความเหมาะสมชัดเจน ($\bar{x}=3.65, S.D.=0.80$) ขั้นตอนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อไม่ซับซ้อน ($\bar{x}=3.62, S.D.=0.77$) การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางประกาศสถาบันฯ ($\bar{x}=3.62, S.D.=0.77$) ขั้นตอนการลงทะเบียนง่ายต่อการปฏิบัติ ($\bar{x}=3.62, S.D.=0.80$) ในภาพรวมของการให้บริการด้านการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.62, S.D.=0.77$) การประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน ($\bar{x}=3.61, S.D.=0.72$) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนด้วยตนเอง ($\bar{x}=3.61, S.D.=0.89$) สถานที่ในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ ($\bar{x}=3.55, S.D.=0.75$) ส่วนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการสอบถามข้อมูลการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ ($\bar{x}=3.48, S.D.=0.79$) การให้บริการเพิ่ม-ถอนรายวิชา ($\bar{x}=3.43, S.D.=0.81$) การได้รับคำแนะนำในการลงทะเบียนได้หลายๆ ทาง เช่น เอกสาร เจ้าหน้าที่ เป็นต้น ($\bar{x}=3.40, S.D.=0.86$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=3.39, S.D.=0.81$)

ตาราง 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและ
ทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผลเป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการด้านทดสอบและประเมินผล	n =375		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	การจัดปฏิทินการศึกษาที่เหมาะสม	3.59	0.76	มาก
2.	การบริการรับคำร้องขอเอกสารทางการศึกษา	3.45	0.72	ปานกลาง
3.	การเก็บค่าธรรมเนียมการขอเอกสารการศึกษามีความเหมาะสม	3.51	0.73	มาก
4.	การออกเอกสารทางการศึกษามีความถูกต้อง	3.66	0.68	มาก
5.	การออกเอกสารทางการศึกษามีความรวดเร็ว	3.43	0.78	ปานกลาง
6.	การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต (Internet) มีความรวดเร็ว	3.45	0.89	ปานกลาง
7.	การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางประกาศของคณะมีความรวดเร็ว	3.41	0.89	ปานกลาง
8.	การจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการในกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการศึกษา	3.42	0.87	ปานกลาง
9.	ความสะดวกในการขอใบรับรองผลการศึกษา	3.43	0.79	ปานกลาง
10.	การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน	3.46	0.84	ปานกลาง
11.	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามเวลาที่กำหนด	3.42	0.78	ปานกลาง
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.39	0.84	ปานกลาง
13.	ในภาพรวมของการให้บริการด้านทดสอบและประเมินผล	3.53	0.72	มาก
รวม		3.47	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การออกเอกสารทางการศึกษามีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.68) การจัดปฏิทินการศึกษามีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.59$, S.D.=0.76) ในภาพรวมของการให้บริการด้านทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.53$, S.D.=0.72) การเก็บค่าธรรมเนียมการขอเอกสารทางการศึกษามีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.51$, S.D.=0.73) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ($\bar{x}=3.46$, S.D.=0.84) การบริการรับคำร้องขอเอกสารทางการศึกษา ($\bar{x}=3.45$, S.D.=0.72) การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตของคณะมีความรวดเร็ว ($\bar{x}=3.45$, S.D.=0.89) การออกเอกสารทางการศึกษามีความรวดเร็ว ($\bar{x}=3.43$, S.D.=0.78) ความสะดวกในการขอใบรับรองผลการศึกษา ($\bar{x}=3.43$, S.D.=0.79) การจัดคอมพิวเตอร์ให้บริการในกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการศึกษา ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.87) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.78) การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางประกาศของคณะมีความรวดเร็ว ($\bar{x}=3.41$, S.D.=0.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=3.39$, S.D.=0.84)

ตาราง 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ เป็นรายข้อ

ข้อที่	การให้บริการด้านระเบียบและสถิติ	n = 375		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	การประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่มีความชัดเจน	3.64	0.73	มาก
2.	การรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	3.63	0.70	มาก
3.	การออกบัตรประจำตัวนักศึกษามีความรวดเร็ว	2.93	0.99	ปานกลาง
4.	การออกบัตรประจำตัวนักศึกษามีความถูกต้อง	3.48	0.83	ปานกลาง
5.	การบริการแก้ปัญหาด้านระเบียบและสถิติ เช่น รหัสผ่าน บัตรสูญหาย	3.36	0.76	ปานกลาง
6.	การเก็บค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ เช่น บัตรสูญหาย บัตรชำรุด มีความเหมาะสม	3.35	0.70	ปานกลาง
7.	สถานที่ให้บริการด้านระเบียบและสถิติมีความสะดวก	3.47	0.70	ปานกลาง
8.	การแนะนำและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวนักศึกษา	3.33	0.78	ปานกลาง
9.	การติดต่อกับนักศึกษาในกรณีจำเป็นเร่งด่วน	3.41	0.79	ปานกลาง
10.	การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาเป็นปัจจุบัน	3.53	0.76	มาก
11.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.44	0.81	ปานกลาง
12.	ในภาพรวมของการให้บริการด้านระเบียบและสถิติ	3.48	0.72	ปานกลาง
รวม		3.42	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42, S.D.=0.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่มีความชัดเจน ($\bar{x}=3.64, S.D.=0.73$) การรายงานตัวขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{x}=3.63, S.D.=0.70$) การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาเป็นปัจจุบัน ($\bar{x}=3.53, S.D.=0.76$) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

การออกบัตรประจำตัวนักศึกษาที่มีความถูกต้อง ($\bar{x}=3.48$, S.D.=0.83) ในภาพรวมของการให้บริการด้านระเบียบและสถิติ ($\bar{x}=3.48$, S.D.=0.72) สถานที่ให้บริการด้านระเบียบและสถิติมีความสะดวก ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.70) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}=3.44$, S.D.=0.81) การติดต่อกับนักศึกษาในกรณีจำเป็นเร่งด่วน ($\bar{x}=3.41$, S.D.=0.79) การบริการแก้ปัญหาด้านระเบียบและสถิติ เช่น รหัสผ่าน บัตรสูญหาย ($\bar{x}=3.36$, S.D.=0.76) การเก็บค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ เช่น บัตรสูญหาย บัตรชำรุดมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.35$, S.D.=0.70) การแนะนำและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวนักศึกษา ($\bar{x}=3.33$, S.D.=0.78) การออกบัตรประจำตัวนักศึกษาที่มีความรวดเร็ว ($\bar{x}=2.93$, S.D.=0.99)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 3 ด้าน คือด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี ดังแสดงในตาราง 6-8

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้าน และโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการ	นักศึกษาชาย (n = 116)		นักศึกษาหญิง (n = 259)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน	3.65	0.46	3.58	0.47
ด้านบริการทดสอบและประเมินผล	3.56	0.48	3.43	0.53
ด้านบริการระเบียบและสถิติ	3.59	0.54	3.35	0.47
รวม	3.63	0.45	3.50	0.43

จากตาราง 6 แสดงว่านักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.50$, S.D.=0.43) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.58, S.D.=0.47$) ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x} = 3.43, S.D.= 0.53$) และด้านบริการระเบียนและสถิติ ($\bar{x} = 3.35, S.D.=0.47$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้าน และโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามกลุ่มสาขา

การให้บริการ	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		บริหารธุรกิจ		คหกรรมศาสตร์		ศิลปกรรม		สังคมศาสตร์	
	และ		บริหาร		คหกรรม		ศิลปกรรม		สังคม	
	เทคโนโลยี		ธุรกิจ		ศาสตร์		ศิลปกรรม		ศาสตร์	
	n = 69		n = 61		n = 71		n = 85		n = 89	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน	3.51	0.44	3.50	0.47	3.70	0.48	3.62	0.49	3.66	0.43
ด้านบริการทดสอบและประเมินผล	3.39	0.45	3.42	0.53	3.57	0.55	3.45	0.53	3.52	0.52
ด้านบริการระเบียนและสถิติ	3.42	0.48	3.38	0.49	3.48	0.54	3.46	0.54	3.38	0.49
รวม	3.48	0.41	3.46	0.43	3.62	0.45	3.57	0.47	3.56	0.41

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.48$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.51$, S.D.=0.44) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.48) และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.39$, S.D.=0.45)

นักศึกษากลุ่มสาขาบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.46$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.50$, S.D.=0.47) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.53) และด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.49)

นักศึกษากลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.62$, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.48$, S.D.=0.54) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.70$, S.D.=3.57) และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.55)

นักศึกษากลุ่มสาขาศิลปกรรมมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.62$, S.D.=0.49) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.46$, S.D.=0.54) และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.45$, S.D.=0.53)

นักศึกษากลุ่มสาขาสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.56$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.49) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.43)และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.52$, S.D.=0.52)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นรายด้านและโดยรวม 3 ด้าน จำแนกตามชั้นปี

การให้บริการ	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
	n = 47		n = 56		n = 135		n = 137	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน	3.67	0.47	3.71	0.56	3.58	0.45	3.56	0.44
ด้านบริการทดสอบและประเมินผล	3.57	0.46	3.66	0.55	3.42	0.52	3.42	0.51
ด้านบริการทะเบียนและสถิติ	3.44	0.48	3.59	0.60	3.31	0.46	3.45	0.50
รวม	3.59	0.41	3.67	0.55	3.49	0.41	3.52	0.42

จากตาราง 8 แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.59$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านบริการทะเบียนและสถิติ ($\bar{x}=3.44$, S.D.=0.48) ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.67$, S.D.=0.47) และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.46)

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.67$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.71$, S.D.=0.56) ด้านบริการ

ทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.55) และด้านบริการระเบียบและสถิติ ($\bar{x}=3.59$, S.D.=0.60)

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลโดยส่วนรวม ($\bar{x}= 3.49$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.58$, S.D.=0.45) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.52) และด้านบริการระเบียบและสถิติ ($\bar{x}=3.31$, S.D.=0.46)

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยส่วนรวม ($\bar{x}=3.52$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล อยู่ในระดับมาก คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ($\bar{x}=3.56$, S.D.=0.44) ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ด้านบริการระเบียบและสถิติ ($\bar{x}=3.45$, S.D.=0.58) และด้านบริการทดสอบและประเมินผล ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.51)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีขั้นตอนในการศึกษา และผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 กลุ่มสาขา จากนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ในปีการศึกษา 2547 กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 375 คน ทำการสุ่มในช่วงเดือนเมษายน ถึง เดือนพฤษภาคม 2548

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากนักวิจัยอื่น ๆ และนำมาสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน จำนวน 16 ข้อ ด้านบริการทดสอบและประเมินผล จำนวน 13 ข้อ และด้านบริการระเบียบและสถิติ จำนวน 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อกับผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เพื่อขอความร่วมมือให้นักศึกษาที่มาใช้บริการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 375 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนน ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี โดยรวมทุกด้าน และแต่ละด้าน คือด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$, S.D.=0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านบริการระเบียบและสถิติ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ จำแนกตามเพศ กลุ่มสาขา และชั้นปี โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลได้ดังนี้

2.1 เพศ นักศึกษาชาย และหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก

2.2 กลุ่มสาขา นักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาในกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาในกลุ่มสาขาเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาในกลุ่มสาขาศิลปกรรมมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2.3 ชั้นปี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะแตกต่างกันไป ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเรื่องวิธีการรับสมัครทำได้หลายวิธี เช่น สมัครด้วยตนเอง ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต ระเบียบการรับสมัครสอดคล้องคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน ขั้นตอนการรับสมัครสอดคล้องคัดเลือกเข้าศึกษาต่อไม่ซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครสอดคล้องคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน ขั้นตอนการลงทะเบียนง่ายต่อการปฏิบัติ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนเรียนด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จะดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาทุกคนที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีในกลุ่มสาขาต่าง ๆ จึง

จัดทำคู่มือการสมัครเข้าศึกษาต่อเพื่อบริการแก่นักศึกษาเป็นการอำนวยความสะดวกให้รู้ขั้นตอนการรับสมัครโดยละเอียด พร้อมทั้งการให้คำแนะนำและตอบปัญหาที่นักศึกษาไม่เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัดเจน และจะทำการรับสมัครทางไปรษณีย์ และที่สถาบันฯ การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาทุกคนต้องมาใช้บริการในทุกภาคการศึกษาที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะลงทะเบียนเรียนได้ด้วยตนเองที่สถาบันฯ และทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว แต่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เรื่องความสะดวกในการสอบถามข้อมูลการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ การได้รับคำแนะนำโดยการลงทะเบียนได้หลาย ๆ ทาง เช่น เอกสาร เจ้าหน้าที่ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ณิ คงสุวรรณ (2542 : 47-48) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับที่แบร์รี่ (Barry. 1986 : 79-81) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จ พนักงานจะต้องมีคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เช่น ความสม่ำเสมอ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี มีความสามารถในการให้บริการ มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อย มีความสุภาพอ่อนโยน มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ ตลอดจนสามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้ผู้ใช้เข้าใจชัดเจนและสามารถปฏิบัติถูกต้อง สร้างคุณภาพของงานบริการให้น่าเชื่อถือ พยายามเข้าใจและเรียนรู้ผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และจัดให้ผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่สะอาด สวยงาม นอกจากนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องยึดหลักปรัชญาในการให้บริการด้วย

2. ด้านบริการทดสอบและประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเรื่อง การบริการรับคำร้องขอเอกสารทางการศึกษา การออกเอกสารทางการศึกษาที่มีความรวดเร็ว การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต มีความรวดเร็ว การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางประกาศของคณะมีความรวดเร็ว การจัดคอมพิวเตอร์ให้บริการกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการศึกษา ความสะดวกในการขอใบรับรองผลการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บริการทดสอบและประเมินผล เป็นบริการที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะข้อมูลที่ให้บริการต้องละเอียดและถูกต้องมากที่สุด เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการสำเร็จการศึกษา

ของนักศึกษา สำหรับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการมีมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึง และขาดมนุษยสัมพันธ์ ประกอบกับระบบการให้บริการที่สถาบันกำหนดไว้นั้นเหมาะสมกับตัวบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการ โดยมีขั้นตอน กฎ ระเบียบไว้อย่างชัดเจนและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และการให้บริการโดยมิได้หวังผลกำไร และไม่มีคู่แข่งจึงไม่จำเป็นต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม หรือความเปลี่ยนแปลง ฉะนั้นการปรับปรุงคุณภาพงานบริการที่จะประสบความสำเร็จนั้น ควรต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ผู้ปฏิบัติต้องมีแนวคิดในการทำงานร่วมกัน และยอมรับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้นำต้องมีบทบาทสำคัญที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่อยู่ในกำกับของรัฐบาลเป็นนโยบายที่จะช่วยแก้ไขปัญหาการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการเกิดการแข่งขันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน ซึ่งมิลเลต (Millet, 1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ บริการให้อย่างยุติธรรม บริการอย่างต่อเนื่อง บริการให้รวดเร็ว ทันเวลา ตามลักษณะ ความจำเป็นรีบด่วน และความสามารถในการพัฒนาการให้บริการ

3. ด้านบริการระเบียบและสถิติ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเรื่อง การออกบัตรประจำตัวนักศึกษามีความรวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการแก้ปัญหาด้านระเบียบและสถิติ เช่น รหัสผ่าน บัตรสูญหาย การเก็บค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ เช่น บัตรสูญหาย บัตรชำรุดมีความเหมาะสม การแนะนำและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า บัตรประจำตัวนักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่นักศึกษาต้องใช้เป็นหลักฐานเพื่อมาติดต่อขอใช้บริการด้านอื่น ๆ กับสถาบันฯ รวมทั้งเป็นหลักฐานสำคัญในการแสดงสถานภาพการเป็นนักศึกษาของสถาบัน ๆ ต่อสังคมภายนอก แต่เนื่องจากขั้นตอนในการทำบัตรนักศึกษาใช้เวลาในการดำเนินการนานมาก เริ่มจากนักศึกษาใหม่ทั้งหมดจำนวนประมาณ 5,000 คน มาลงทะเบียนและทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ทั้งนี้นักศึกษาจะต้องกรอกรายละเอียดให้ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คลองหก ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 4 คน จะมารวบรวมเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของเอกสาร หากไม่ครบถ้วน และไม่ถูกต้องจะต้องแจ้งให้นักศึกษามาดำเนินการให้เรียบร้อย นอกจากนี้ยังต้องใช้ข้อมูลของนักศึกษาที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบจัดทำไว้ คือ ชื่อ – สกุล รหัส

ประจำตัวนักศึกษา มาประกอบด้วย ซึ่งมีการผิดพลาดอยู่บ้างในเรื่องข้อมูลของนักศึกษาจากที่นักศึกษาให้ข้อมูลไว้ไม่ถูกต้อง หากธนาคารตรวจสอบพบความผิดพลาด จะต้องแจ้งให้นักศึกษามาแก้ไขข้อมูลซึ่งใช้เวลาค่อนข้างนาน ส่งผลให้การตรวจสอบเอกสารของธนาคารกว่าจะแล้วเสร็จใช้เวลานานพอสมควร เมื่อเอกสารเรียบร้อยแล้วธนาคารสาขาจะต้องรวบรวมข้อมูลและเอกสารส่งให้ธนาคารสำนักงานใหญ่เพื่อดำเนินการเปิดสมุดบัญชี และส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวกับการผลิตบัตร ATM ดำเนินการจัดทำเกี่ยวกับรูปถ่าย รหัสประจำตัวนักศึกษา ชื่อ-สกุล คณะ และเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งแต่ส่วนที่รับผิดชอบที่สำนักงานใหญ่ จะใช้เวลาในการดำเนินการนาน เพราะเป็นช่วงที่มหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่ใช้บริการแบบเดียวกันได้ส่งข้อมูลมาดำเนินการพร้อม ๆ กันทั่วประเทศ ดังนั้นหากนักศึกษาได้รับบัตรประจำตัวนักศึกษาล่าช้า หรือในกรณีที่นักศึกษามาขอรับบริการด้านการค้นรหัสประจำตัวนักศึกษาเมื่อนักศึกษาทำบัตรประจำตัวหาย จำรหัสประจำตัวนักศึกษาไม่ได้ จะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ สำหรับการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้อง เพื่อให้สถาบัน ๆ สามารถติดต่อกับนักศึกษาได้ในกรณีที่มีเหตุเร่งด่วน หรือมีเหตุจำเป็น รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่เป็นปัจจุบันจะเป็นหลักฐานที่ปรากฏในใบรับรองผลการศึกษา ซึ่งจะต้องตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ในเรื่องนี้นักศึกษายังมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

4. และเมื่อวิเคราะห์ตามตัวแปรต้น พบว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มสาขามีจำนวนมากกว่ากลุ่มสาขาอื่น ๆ ดังนั้น เมื่อมารับบริการจึงมีโอกาสเกิดปัญหาการได้รับบริการไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้า ระบบการให้บริการขัดข้อง ซึ่งสอดคล้องกับที่ไซเธลัม พาราสุรามัน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1990 : 20-22) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ ว่ามีปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพและมีอิทธิพลต่อการให้บริการ เช่น การให้บริการต้องมีความถูกต้อง มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองผู้มารับบริการได้ทันที ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการเรื่องนั้น ๆ ขั้นตอนการให้บริการต้องไม่ซับซ้อน การบริการจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง ต้องมีความเอาใจใส่ สุภาพ อธิบายไม่ตื้อ และจริงใจกับผู้มารับบริการ พร้อมทั้งการบริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนและง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน อยู่ในระดับมาก แต่มีบางรายการที่สถาบันควรดำเนินการให้มากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ รวมทั้งการประกาศผลการสอบหลาย ๆ ทาง เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การลงทะเบียนหรือการชำระค่าลงทะเบียนสามารถติดต่อผ่านธนาคารได้ทั่วประเทศ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการเพิ่มจำนวนให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่มาขอรับบริการ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการทดสอบและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอว่า การติดต่อขอเอกสารทางการศึกษาควรเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียวโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ และควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความรู้ในระบบ และขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งให้เกิดความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่เสมอ และมีการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น หรือการกระจายงานในช่วงที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้นักศึกษาได้รับทราบ โดยตีพิมพ์ประกาศที่บอร์ดอย่างชัดเจน หรือทาง Internet ข้อมูลควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการนักศึกษา และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามความต้องการเพื่อให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ด้านบริการระเบียบและสถิติ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอว่า ในส่วนของการออกบัตรประจำตัวนักศึกษาควรมีการเชิญผู้เกี่ยวข้องมาประชุมเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหาโดยการจัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา คือปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินการให้มีระยะเวลาอันสั้น รวดเร็ว และถูกต้องเป็นกาใช้ระบบ one stop system มาจัดการ และให้มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อทราบความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และหากเป็นไปได้ควรจัดให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ที่รับผิดชอบได้ไปศึกษา อบรม ดูงาน ของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ และควรพัฒนาหน่วยงานให้มีความพร้อมของข้อมูลที่แท้จริงและทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดช่วงเวลาให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้นำใช้บริการอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญงานด้านบริการต่าง ๆ ของสถาบันอย่างเท่าเทียมกับงานด้านวิชาการ โดยการส่งเสริม ติดตาม กำกับ แก้ปัญหา ในแต่ละขั้นตอน ควรมีการศึกษาดูงานในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

2. ควรมีตัวรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา

3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ มีใจรักการทำงานด้านนี้จึงจะทำให้งานมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษาไม่ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด อาจเนื่องมาจากไม่มีเวลาพอ ดังนั้นในการวิจัยแบบนี้ควรแจกแบบสอบถามความคิดเห็นให้นักศึกษา แล้วให้นักศึกษาส่งแบบสอบถามคืนในที่กำหนดภายหลัง

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาต่อการขอรับบริการทางการศึกษา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบในการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ด้านทดสอบและประเมินผล

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการนุษย์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อุดมศึกษา.
- กันตพร กากแก้ว. (2542). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังเกต ศูนย์การศึกษาหอเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. อุดมศึกษา.
- จรรยา คำทิพย์. (2546,มกราคม-2547,สิงหาคม). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์. วารสารวิชาการ.(3): 60.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. (2540). การบริการห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ. ในรายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการ และภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ดร.ณิ คณสุวรรณ์. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการนุษย์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อุดมศึกษา
- จิตติณัฐ ศศิฉาย. (2533). เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการสื่อสาร 2 วิธี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์และตลยศาสตร์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อุดมศึกษา.
- ทวิท สิงห์ปลอด. (2542). การศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.สารนิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อุดมศึกษา.
- ธีระเดช รุ่งมงคล. (2542). อุตสาหกรรมบริการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นันท์วัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ. (2532). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประคอง กรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.
กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประหลม ไชยสาร. (2542). เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่
มีต่อการจัดบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อัดสำเนา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2541). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม: ภาควิชาจิตวิทยา
การศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรรณพิมล ตรีมงคล. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคสมทบ ที่มีต่อบริการวิชาการ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวานินต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน
สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- พรขุสี คุณากร. (2523). สูการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทาง
วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). จิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รจนา ดีภา. (2541). ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการสารนิเทศของนักศึกษาที่
สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(บรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อัดสำเนา.
- วเรษฐ นิธิอนันต์. (2541). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. อัดสำเนา.
- วัชรภรณ์ ชิวโสภิชฐ. (2544). อุตสาหกรรมบริการเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดีแอนด์เอส.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิภาวดี สายนำทาน. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นอิสระ ปรินญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วิวรรยา ขอนยาง. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภูพาลเพลช สถาบันราชภัฏสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม.เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538,กุมภาพันธ์-มีนาคม). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้ 18(3) : 8 -11*
- วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ (Quality in services)*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษาแบบมาตรฐาน. กรุงเทพฯ :ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์*
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (2545). *รายงานการประเมินงานเอง. ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี. อัดสำเนา*
 _____. (2546). *แนะแนวการศึกษาต่อสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. กรุงเทพฯ:ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองบริการ สำนักงานอธิการบดี. สถาบันฯ.*
- _____. (2546). *รายงานการประเมินตนเอง. สำนักพัฒนาและบริการวิชาการ อัดสำเนา.*
- _____. (2546). *รายงานการประเมินตนเอง. สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบ อัดสำเนา.*
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *การสร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.*
- สมนึก วิเศษสมบัติ. (2545) *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สมสุข ธีระพิจิตร. (2546). *เส้นทางสู่การเป็นบัณฑิตอุดมคติเพื่อการพัฒนาประเทศชาติ. (เอกสารประกอบการบรรยาย) อัดสำเนา.*

- สมหมาย ราชนาวิ. (2544). ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์วิชาการกลุ่มโรงเรียน
ของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สร้อย สกุลเด็น. (2542). ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชาชนของนักศึกษาสาย
สามัญระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิธีเรียนทางไกล จังหวัดอำนาจเจริญ. รายงาน
การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุชา จันทน์เอม. (2541). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). หลักการบริหาร. (เอกสารประกอบการสอน) กรุงเทพฯ: คณะพาณิชย-
ศาสตร์และบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- หทัยา ชาติวัฒนศิริ. (2530). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการ ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล. สำนักงานบริการ
ทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- อนุมิตี ศรีแก้ว. (2545). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจชุมชนกลุ่ม
ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายพื้นเมืองในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชไม จันทมาศ. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการ
จัดบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พื้นฐานการศึกษา). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุกฤษฏ์ มนูญจันทรธ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต
กำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Alhaider, Khalid Abdulrahman. (1987,January). *A study of quality importance provisions and
Effectiveness of Student personnel services at King Faisal University, Saudiarabia.*
Dissertation Abstracts International.47(7)
- Barry,Vincent. (1986). *Moral Issues in Business.* Belmont, California: Wadsworth.
- Cambell, A. (1976). Subjective measure if well-being *Amerlean Psychologist.* 31(1).
117-124
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approch to its measurement.*
Ann Arbor, Michigan : Health Administation press.
- Jiao,Qun G;onwuegbuzie, Anthony J. and Daley. Christine E. (1997). *Prevalence and
Reason for University Library Usage.* (CD-ROM). Abstract from : SilverPlatter
File : ERIC Item : ED417735 (December 20).

- Katz, Glihum and Brenda Danet, eds. (1973). *Bureaucracy and the public : a reader in official-client relation*. New York : Basic Book.
- Kotler, Philip. (1994). *Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th Edition. Engel Wood Cliffs: Prentice – Hall International.
- Millet, John David. (1954). *Management in the public : The quest for offective performance*. New York : McGraw – Hill.
- Navaratnam, K.K. (1992). *Meeting the Needs of Overseas Students : Exporting Quality Vocational Education and Training*. (CD-ROM). Abstract from : SilverPlatter File : ERIC Item : ED351545. (December 20).
- Olson, Mary Ruth. (1995, November). Perceived importance of student services: A comparison of traditional and Nontraditional college perceptions. *Dissertation Abstract International* 56
- Risser, N.L. (1975). Development of an intrument to measure patient satisfaction with nurses and care in primary care seting *Nursing Research*. 24(1). 45-51.
- Taniguchi, Harriet Sue Agena. (1996, October). Student services and Academic support needs of among students at California University Sacramento: A case study. *Disseertation Abstrscts International* 57
- Tzeng, Hour – Jia. (1991, May). A Comparison of User Perceptions with Official Standards of Elementary School Libraries in Taiwan, Republic of China. *Dissertation Abstracts International*. 51(11)
- White, M.D., and E.G. Abels. (1995). *Measuring service quality in special libraries: Lessons form Service marketing*. Special Library Winter: 36-45.
- Williamson, E.G. (1961). *Student personel services in colleges and universities*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, ValariesA., and L. Leonard.Berry. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer Perceptions and expectations*. New York: Free Press.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ.)
ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ.) ในด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน ด้านบริการทดสอบและประเมินผล และด้านบริการระเบียบและสถิติ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบต่อไป จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและจะไม่มีผลกระทบถึงตัวท่านแต่ประการใด เพราะผลการศึกษาวิจัยนี้จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ (สบ.) ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน
2. ด้านบริการทดสอบและประเมินผล
3. ด้านบริการระเบียบและสถิติ

ยุพา ภู่นพคุณดี
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่านตามความเป็นจริง และขอความกรุณาได้โปรดตอบทุกข้อ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. กลุ่มสาขาวิชา / คณะวิชา

2.1 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ คณะวิทยาศาสตร์

☐ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร

☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์

☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

2.2 กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

☐ คณะบริหารธุรกิจ

2.3 กลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรม

☐ คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์

☐ คณะศิลปกรรม

2.4 กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์

☐ คณะศึกษาศาสตร์

☐ คณะศิลปศาสตร์

2.5 กลุ่มสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

☐ คณะคหกรรมศาสตร์

3. ชั้นปีที่ศึกษา

☐ ชั้นปีที่ 1

☐ ชั้นปีที่ 2

☐ ชั้นปีที่ 3

☐ ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ(สบ.) ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

คำชี้แจง ให้นักศึกษาพิจารณารายละเอียดจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน
2. ด้านบริการทดสอบและประเมินผล
3. ด้านบริการระเบียบและสถิติ

โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือของคำถามแต่ละข้อความที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- | | | | |
|------------|-----|---------|----------------------------------|
| มากที่สุด | (5) | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| มาก | (4) | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับมาก |
| ปานกลาง | (3) | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| น้อย | (2) | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับน้อย |
| น้อยที่สุด | (1) | หมายถึง | ท่านมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน</u>					
00. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ		✓			
00. ความชัดเจนของระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ		✓			

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน</u>					
1. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน					
2. ระเบียบการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการรับสมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อไม่ซับซ้อน					
4. การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางอินเทอร์เน็ต (Internet) มีความชัดเจน					
5. การใช้สื่อในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทางประกาศของสถาบันฯ มีความชัดเจน					
6. สถานที่ในการประกาศผลการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อมีความเหมาะสม					
7. การจัดทำคู่มือการรับสมัครเข้าศึกษาต่อมีความเหมาะสมชัดเจน					
8. มีความสะดวกในการสอบถามข้อมูลการรับสมัครเข้าศึกษาต่อ					
9. วิธีการรับสมัครมีความสะดวก เพราะทำได้หลายวิธี เช่น สมัครด้วยตนเอง หรือไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต					
10. การได้รับคำแนะนำในการลงทะเบียนได้หลาย ๆ ทาง เช่น เอกสาร เจ้าหน้าที่ เป็นต้น					
11. ขั้นตอนการลงทะเบียนง่ายต่อการปฏิบัติ					
12. การให้บริการลงทะเบียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) มีความสะดวก					
13. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงทะเบียนด้วยตนเอง มีความเหมาะสม					
14. การให้บริการเพิ่ม-ถอนรายวิชามีความเหมาะสม					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
16. ในภาพรวมของการให้บริการด้านการรับสมัครและลงทะเบียน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านบริการทดสอบและประเมินผล</u>					
1. การจัดปฏิทินการศึกษามีความเหมาะสม					
2. การให้บริการรับคำร้องขอเอกสารทางการศึกษามีความสะดวก					
3. การเก็บค่าธรรมเนียมการขอเอกสารทางการศึกษามีความเหมาะสม					
4. การออกเอกสารทางการศึกษามีความถูกต้อง					
5. การออกเอกสารทางการศึกษามีความรวดเร็ว					
6. การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต (Internet) มีความรวดเร็ว					
7. การประกาศผลการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาทางประกาศของคณะมีความรวดเร็ว					
8. การจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการในกรณีที่ต้องการตรวจสอบผลการศึกษามีความเหมาะสม					
9. ความสะดวกในการขอไปรับรองผลการศึกษา					
10. การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน					
11. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามเวลาที่กำหนด					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
13. ในภาพรวมของการให้บริการด้านทดสอบและประเมินผล					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านบริการระเบียบและสถิติ</u>					
1. การประชาสัมพันธ์การขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่มีความชัดเจน					
2. การรายงานตัวและขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่เป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม					
3. การออกบัตรประจำตัวนักศึกษามีความรวดเร็ว					
4. การออกบัตรประจำตัวนักศึกษามีความถูกต้อง					
5. การบริการแก้ปัญหาด้านทะเบียนและสถิติ เช่น รหัสผ่าน หรือบัตรสูญหาย มีความเหมาะสม					
6. การเก็บค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ เช่น บัตรสูญหาย บัตรชำรุด มีความเหมาะสม					
7. สถานที่ให้บริการด้านทะเบียนและสถิติมีความสะดวก					
8. การให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวนักศึกษามีความเหมาะสม					
9. การติดต่อกับนักศึกษาในกรณีจำเป็นเร่งด่วน					
10. การจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาเป็นปัจจุบัน					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว					
12. ในภาพรวมของการให้บริการด้านทะเบียนและสถิติ					

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.ราชันย์ บุญธิมา สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม พันธุ์ไสว คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพงษ์ อังศุภโชติ กองบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. นายพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ สำนักบริการทางวิชาการ
และทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางยุพา ภู่นพคุณดี
วัน เดือน ปีเกิด	11 สิงหาคม 2502
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	กองบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทร. 0 2549 3671
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองบริการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2516	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2520	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. จากโรงเรียนดุสิตพาณิชยการ
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. จากโรงเรียนเทคนิคเปรมฤทัย
พ.ศ. 2532	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา
พ.ศ. 2549	กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ