

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สารนิพนธ์
ของ
สุทธิศรี ม่วงสวย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
พฤษภาคม 2550

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

บทคัดย่อ
ของ
สุทธิศรี ม่วงสวอย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
พฤษภาคม 2550

สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. ละเอียต รัชเฝ้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะคือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และสาขาวิชา จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 968 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยใช้ Z-test และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบค่าความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมสูงกว่าปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะพบว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นักศึกษาแต่ละสาขาวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายคณะ พบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคณะศิลปศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A STUDY ON SATISFACTION TOWARDS REGISTRAR SERVICE OF OFFICE OF
THE REGISTRAR AND EDUCATIONAL SERVICE RAJAMANGALA
INSTITUTE OF TECHNOLOGY

AN ABSTRACT
BY
SUTTHISRI MOUNGSUAY

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Educational Degree in Educational Measurement
at Srinakharinvirot University
May 2007

Sutthisri Mounsuay. (2007). *A Study on Satisfaction towards Registrar Service of Office of The Registrar and Educational Service Rajamangala Institute of Technology*. Master's Project M.Ed. (Educational Measurement). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. La-iad Ruckpau.

The purpose of this research was to study and compare the customer's satisfaction towards registrar service of the Office of the Registrar and Educational Service Rajamangala Institute of Technology in 2 characteristics were characteristic of office and characteristic of registrar service. The satisfaction was classified by level of students and branch. The stratified random sampling was used to select 968 students.

The instruments used for data collection were questionnaire asking customer satisfaction with characteristic of offices and characteristic of registrar service. Hypothesis testing used Z - test, One – way Analysis of variance and Scheffe'.

The finding were as follow :

1. The students' satisfaction towards registrar service in overall was higher than moderate level. It had significant at .01 level. Consider in each characteristic of office and registrar service were higher than moderate level. They had significant at .01 level.

2. The different year students' satisfaction towards registrar service in overall is at the moderate level. Consider in each characteristic, it was found that characteristic of office had significant difference in students' satisfaction between the first year students with the third year students at the .01 level. Characteristic of registrar service had significant difference in students' satisfaction between the first year students with the third year students at the .05 level.

3. The different branch students' satisfaction towards registrar service had no significant difference. Consider in each faculty, it was found that characteristic of office had significant difference in students' satisfaction between Engineering Faculty with Mass Communication Technology at the .01 level, and Liberal Arts with Business Administration at the .05 level.

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการ
ทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สารนิพนธ์
ของ
สุทธิศรี ม่วงสวย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน
ทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ของ สุทธิศรี ม่วงสวย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ละเอียด รัชต์เผ่า)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.ละเอียด รัชต์เผ่า)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือ และแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.ละเอียต รัชเฝ้า อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์ และอาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง ที่ได้กรุณาตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ นายมนตรี ภู่นพคุณดี และนางนฤมล จารุสัมฤทธิ์ ที่ได้กรุณาตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คณบดี และนักศึกษาคณะต่าง ๆ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งอาจารย์สุภาพร นนทนา ที่กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ขอขอบคุณ นางสาววลัยลักษณ์ ศุภรัตนภิรักษ์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการจัดพิมพ์ และจัดทำข้อมูลให้ตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงเสร็จสมบูรณ์เป็นรูปเล่ม ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาการวัดผลการศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2545 และเพื่อนที่ทำงานทุกท่าน ซึ่งคอยเป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณบิดา – มารดา ครู – อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ญาติพี่น้องและครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

สุทธิศรี ม่วงสวย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
จุดประสงค์ของการวิจัย	3
ความสำคัญของการศึกษาวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมติฐานการวิจัย	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายและคุณลักษณะของการบริการ	9
ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ	13
ความสำคัญ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	20
การประเมินคุณภาพการบริการ	29
การบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ	
ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า	40
งานวิจัยภายในประเทศ	40
งานวิจัยต่างประเทศ	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก.....	86
ภาคผนวก ข.....	91
ภาคผนวก ค.....	99
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	101

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทฤษฎีความต้องการทั้ง 3.....	19
2 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามสายวิชา คณะ และชั้นปีที่ศึกษา.....	45
3 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามสายวิชา คณะ และชั้นปีที่ศึกษา ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	47
4 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียน จำแนกตามคุณลักษณะการบริการและการประมาณค่าเฉลี่ย ประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (n=968).....	62
5 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับ ชั้นปีที่ศึกษา และการประมาณค่าเฉลี่ยประชากรด้วยระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.....	63
6 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้ บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา และค่าเฉลี่ยประชากรด้วยระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.....	64
7 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้ บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะ และค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.....	65
8 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนก ตามคณะ และการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95.....	67
9 ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามคุณลักษณะกับค่าความพึงพอใจปานกลาง ($\mu_0 = 3.00$).....	68
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามชั้นปีที่ ศึกษา.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายคู่.....	69
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	70
13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	70
14 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามสายวิชา...	71
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามสายวิชา.....	71
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามคณะในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....	72
17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นรายคู่.....	72
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามคณะในสายสังคมศาสตร์.....	73
19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะในสายสังคมศาสตร์ เป็นรายคู่.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน..... 87
21	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน..... 89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
2 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎี Maslow.....	16
3 ลำดับความต้องการตามทฤษฎี ERG.....	18
4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	24
5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	27
6 วงจรของความสำเร็จในการบริการ.....	28
7 ลำดับขั้นการสร้างแบบสอบถาม.....	48

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา และให้มีการกำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับไว้ใน หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542: 14)

สถาบันระดับอุดมศึกษา มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องมีเกณฑ์เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ว่าสถาบันอุดมศึกษานั้น มีคุณภาพและได้มาตรฐานเพียงใด ซึ่งไม่ได้เน้นแต่ในเรื่องการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เรียนและผู้สอน ซึ่งเกณฑ์ที่ได้นี้ต้องมาจากการประเมินผลการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้เกี่ยวข้องของสถาบันอุดมศึกษานั้นเอง หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาโดยสำนักงานภายนอกหรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพภายในจะเน้นการประเมินและการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานในปัจจุบันนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นประเมินผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประเมินคุณภาพภายนอกโดยตรง (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2545: 17)

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาชีพ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติปฏิรูปการศึกษาและเล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพพื้นฐาน และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบคุณภาพพื้นฐานกิจกรรม 5ส มาประยุกต์เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรทุกระดับ และการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน และสถาบันฯ ได้นำระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน การบริหาร จัดการการฝึกอบรม บริการทางวิชาการ รวมทั้งงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม เพื่อสอดคล้องกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และในปัจจุบันมีสถานศึกษาจำนวน 18 แห่ง จากทั้งหมด 48 แห่งที่ผ่านการรับรองมาตรฐานตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 และได้ดำเนินการจัดทำปัจจัยชี้คุณภาพ (Key Performance Indicator) และทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) เพื่อเตรียมการสำหรับการประเมินภายนอกอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. 2545ก: 15)

ในปีพ.ศ. 2547 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เปิดสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คณะ ซึ่งตั้งอยู่ในส่วนกลาง 12 คณะ และส่วนภูมิภาค 3 คณะ คณะที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง 12 คณะซึ่งเรียกว่า ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่ดูแล ประสาน แต่ละคณะในเรื่องเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ตั้งแต่ขึ้นทะเบียนนักศึกษา จนสำเร็จการศึกษา ฉะนั้นสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาที่เน้นด้านการให้บริการกับนักศึกษาเป็นหลักและต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก การให้บริการจำเป็นต้องมี การวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการ และกระบวนการในการให้บริการงานทะเบียน เพื่อทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจนั้นมีองค์ประกอบหลายประการ ซึ่งสรุปได้ 2 คุณลักษณะ คือ (1.) คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541)

(2.) คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนได้แก่ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณค่าระดับคะแนนเฉลี่ย

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งขึ้นอยู่กับกระทรวงศึกษาธิการ และเป็นหน่วยงานของทางราชการ จำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อ “ ส่งเสริมให้การพัฒนากระบวนการดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม” (วิสัยทัศน์ ก.พ.ร.) และให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ฉะนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงานใหม่ เพื่อตอบสนองนโยบาย

ของรัฐบาล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.พ.ร. ซึ่งต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานแต่ละปีอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานได้รู้ขอบข่ายของการปรับปรุง โดยให้ผู้รับบริการ เป็นผู้ประเมินซึ่งจะได้ผลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำผลนั้นมาพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานนั้นต่อไป

จุดประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ
 - 1.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
 - 1.2 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสายวิชา

ความสำคัญของการศึกษาวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อจะได้นำข้อมูล ไปเป็นแนวทางประกอบการวางแผนการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหารและปรับปรุง แก้ไข พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 แบ่งเป็น 2 สายวิชา ซึ่งแบ่งตามชื่อปริญญา คือ

1. สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มี 6 คณะ ได้แก่

1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	จำนวน 1,455 คน
1.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 768 คน

1.3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	จำนวน	1,077	คน
1.4 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน	283	คน
1.5 คณะวิทยาศาสตร์	จำนวน	660	คน
1.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	453	คน
	รวม	4,696	คน
2. สายสังคมศาสตร์ มี 6 คณะ ได้แก่			
2.1 คณะศิลปศาสตร์	จำนวน	380	คน
2.2 คณะศึกษาศาสตร์	จำนวน	362	คน
2.3 คณะบริหารธุรกิจ	จำนวน	2,223	คน
2.4 คณะมนุษยศาสตร์	จำนวน	703	คน
2.5 คณะศิลปกรรม	จำนวน	426	คน
2.6 คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์	จำนวน	374	คน
	รวม	4,468	คน
รวมจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น			9,164 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 แบ่งเป็น 2 สาขาวิชา ๆ ละ 6 คณะ โดยได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1. สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่			
1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	จำนวน	90	คน
1.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน	85	คน
1.3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	จำนวน	88	คน
1.4 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน	72	คน
1.5 คณะวิทยาศาสตร์	จำนวน	83	คน
1.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	79	คน
	รวม	497	คน
2. สายสังคมศาสตร์ ได้แก่			
2.1 คณะศิลปศาสตร์	จำนวน	76	คน
2.2 คณะศึกษาศาสตร์	จำนวน	75	คน
2.3 คณะบริหารธุรกิจ	จำนวน	93	คน
2.4 คณะมนุษยศาสตร์	จำนวน	73	คน
2.5 คณะศิลปกรรม	จำนวน	78	คน

2.6 คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์

จำนวน	76	คน
รวม	471	คน
รวมจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น	968	คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา จำแนกเป็น
 - 1.1 ชั้นปีที่ 1 ถึง 4
 - 1.2 สายวิชา และคณะ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะ คือ
 - 2.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
 - 2.2 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในทางชื่นชมของบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ให้บริการและการบริการงานทะเบียน ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันซึ่งวัดโดยใช้ระดับความคิดเห็นต่อข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น รายละเอียดของ 2 ลักษณะมีดังนี้

1.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม ลักษณะท่าทีที่ผู้ให้บริการแสดงออกต่อผู้รับบริการ ได้แก่

1.1.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัวรู้จักที่จะทักทายด้วยไมตรีจิตด้วยเรื่องที่เป็นประโยชน์

1.1.2 ด้านการควบคุมอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้น ให้อภัยเป็นคนที่มีความใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

1.1.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

1.1.4 ด้านการสื่อความหมาย หมายถึง การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจหรือความต้องการจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ ตรงกัน หรือให้เกิดผลตอบสนองในทางที่ผู้สื่อความต้องการให้เป็นไป การใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ

1.1.5 ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง อธิบายชัดเจน ช่างสังเกต มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.1.6 ด้านจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกว่ารักงานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ สมัยใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือมีไมตรีกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติ มองโลกในแง่ดีมีความยืดหยุ่น รู้จักแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ

1.2 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน หมายถึง ลักษณะของงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทางด้านทะเบียน ได้แก่

1.2.1 การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ หมายถึง ความคล่องตัว เหมาะสม สะดวก ชัดเจน ทันเหตุการณ์ ของกระบวนการที่ผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลนำหลักฐานการศึกษามาแสดงในวัน เวลาและสถานที่ดำเนินการ พร้อมขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

1.2.2 การลงทะเบียนเรียน หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม ของกระบวนการที่นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่กำหนดไว้ในแผนการศึกษา ของหลักสูตร ตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งการเพิ่มหรือถอนรายวิชาโดยเสียค่าธรรมเนียม และค่าปรับกรณีลงทะเบียนเรียนช้ากว่าเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

1.2.3 การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน หมายถึง ความคล่องตัว ความสะดวก ของกระบวนการที่นักศึกษาดำเนินการขอให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนประวัติ ส่วนตัวและความรวดเร็วในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

1.2.4 การออกเอกสารการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการออกเอกสารการศึกษาสำหรับนักศึกษาตั้งแต่รับคำร้องพร้อมค่าธรรมเนียมจนกระทั่งได้รับเอกสาร มีความคล่องตัว เหมาะสม ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว วัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการออกเอกสารมีความทันสมัย

1.2.5 การคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย หมายถึง ความรวดเร็ว เหมาะสม ถูกต้อง ของกระบวนการในการแจ้งค่าธรรมเนียมและการคิดคำนวณค่าธรรมเนียมเฉลี่ย

2. ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

3. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

4. ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หมายถึง สถานศึกษาระดับปริญญาตรีตั้งอยู่ที่ ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 ประกอบด้วยคณะ 12 คณะ แบ่งเป็น 2 สายวิชา คือ

1. สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่
 - 1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - 1.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร
 - 1.3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 - 1.4 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 - 1.5 คณะวิทยาศาสตร์
 - 1.6 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. สายสังคมศาสตร์ ได้แก่
 - 2.1 คณะศิลปศาสตร์
 - 2.2 คณะศึกษาศาสตร์
 - 2.3 คณะบริหารธุรกิจ
 - 2.4 คณะคหกรรมศาสตร์
 - 2.5 คณะศิลปกรรม
 - 2.6 คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 2 คุณลักษณะในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการแต่ละชั้นปี และสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แต่ละคุณลักษณะแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

สถานภาพของนักศึกษาจำแนกเป็น

1. ชั้นปีที่ศึกษา ได้แก่

- 1.1 ชั้นปีที่ 1
- 1.2 ชั้นปีที่ 2
- 1.3 ชั้นปีที่ 3
- 1.4 ชั้นปีที่ 4

2. สายวิชาและคณะ ได้แก่

2.1 สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 2.1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.1.2 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี
การเกษตร
- 2.1.3 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 2.1.4 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 2.1.5 คณะวิทยาศาสตร์
- 2.1.6 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

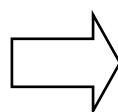
2.2 สายสังคมศาสตร์

- 2.2.1 คณะศิลปศาสตร์
- 2.2.2 คณะศึกษาศาสตร์
- 2.2.3 คณะบริหารธุรกิจ
- 2.2.4 คณะเกษตรศาสตร์
- 2.2.5 คณะศิลปกรรม
- 2.2.6 คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะ คือ

- 1. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
- 2. คุณลักษณะของการบริการ
งานทะเบียน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและคุณลักษณะของการบริการ
2. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
3. ความสำคัญ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
4. การประเมินคุณภาพการบริการ
5. การบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1. ความหมายและคุณลักษณะของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวกให้ ช่วยเหลือเกื้อกูล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 210) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

อมรา ผูกบุญเชิด (2539) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาธิบายเป็นพื้นฐาน

สุมนา อยู่โพธิ์ (2530: 3) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่กระทำขึ้นหรือจัดหามาเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและผู้ซื้อบริการ ไม่อาจนำมาขายต่อได้ เป็นการขายความสามารถ ความรู้ และแรงงาน

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 1988: 477) ได้อธิบายความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอพ่วงไปกับสินค้าที่จับต้องได้

เค เจ บลอยส์ (K.J.Blois. 1974: 157) ได้ให้นิยามของ การบริการ ว่า การบริการ คือ กิจกรรมที่เสนอขึ้นเพื่อการขาย ทำให้เกิดผลกำไรแก่ผู้ขาย และความพอใจแก่ผู้บริโภคโดยไม่ทำให้ตัวสินค้านั้นเปลี่ยนสภาพไป

คริสเตียน กรุนรูส (Christain Gronroos. 1990: 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

พรเทพ ปิยวัฒนเมธา (2536: 58) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่ต้องการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2538: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

สมชาติ กิจบรรยง (2536: 42) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกระบวนการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอในสิ่งที่สำคัญมองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน ไม่สามารถจับต้องได้ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ เพื่อให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณลักษณะของการบริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีบุคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์
12. อารมณ์ดี

13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงานได้
21. มีคุณธรรม

จินตนา บุญบังการ .(2539: 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ซึ่งคำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE และมีความหมายดังนี้

S =	Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
E =	Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
R =	Respectful การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
V =	Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I =	Image Enhancing รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
C =	Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E =	Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมชาติ กิจบรรยง (2536: 17) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
2. บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีไมตรีจิต
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือการผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ
11. อดทน อดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ

ฉะนั้นจากคุณลักษณะของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ เป็นกันเอง ไม่ถือตัว ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต พุดจาไพเราะ รู้จักใช้จิตวิทยา
2. ด้านการควบคุมอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์ดี ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทน มีความยืดหยุ่น เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล สุขภาพจิตดี
3. ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยาก ทำทางคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ
4. ด้านการสื่อความหมาย ได้แก่ มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว มีเทคนิคและศิลปะในการพูด
5. ด้านความสามารถในงาน ได้แก่ มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของการบริการ เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยืดหยุ่นและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ ได้แก่ มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็น เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

2. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

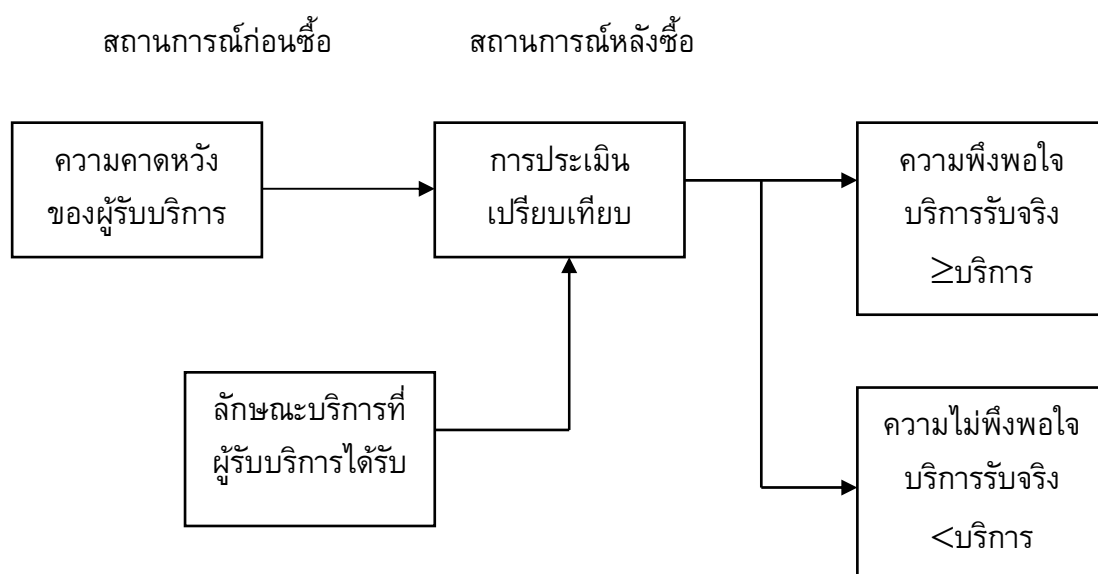
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2543: 19) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ แบ่งเป็น 2 ความหมาย ได้แก่

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก หมายความว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินสิ่งที่ได้รับแล้วภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก หมายความว่าความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า อย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2543). จิตวิทยาการบริการ. หน้า 20.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการได้รับบริการที่ตรงกับผู้รับบริการคาดหวัง หรือ ดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

อารี เพชรผุด (2536: 100) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อองค์การทั้งในด้านบวกและลบ ซึ่งผลในด้านบวกนั้นจะส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงาน ผลการขาดงาน การมาทำงานสาย รวมทั้งผลที่จะเกิดแก่องค์การในการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนผลในทางลบนั้น เกิดขึ้นได้ในหลายระดับ ซึ่งมีดังนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจทางการแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่นมีอาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์การ คือ คุณภาพของผลผลิตจะเลวลง ปริมาณไม่ได้ตามความคาดหวัง สมาชิกเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน และถ้ารุนแรงอาจถึงขั้นก่อวินาศกรรมได้

3. ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ คนว่างงานจะเพิ่มขึ้นภาวะทางเศรษฐกิจ การเมืองก็อาจกระทบกระเทือนได้ คุณภาพชีวิตก็ด้อยลง เป็นต้น นอกจากนี้ ถ้าพนักงานไม่พึงพอใจในงานอาจแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้หลายวิธี เช่น

3.1 ลาออกไปเลยและหางานใหม่ หรือเปลี่ยนจากหน่วยงานที่เคยทำขอไปทำหน้าที่อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

3.2 ยื่นข้อเสนอให้องค์การปรับปรุงเงื่อนไขต่าง ๆ หรือไม่ก็เริ่มเคลื่อนไหวเพื่อให้องค์การเห็นว่าเขาไม่พอใจอาจอยู่เฉย ๆ ไม่เคลื่อนไหวให้องค์การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะกลุ่มที่ภักดีต่อองค์การ แต่ลักษณะการทำงานจะเฉื่อยชา

3.3 ขาดงานบ้าง มาสายบ้าง ทำงานเรื่อย ๆ ไม่กระตือรือร้น งานไม่เสร็จเกิดความผิดพลาดขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นว่า ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการส่งผลกระทบในหลายระดับ ทั้งระดับบุคคลและองค์การ ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการนั้นก็จะช่วยให้องค์การสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะกับองค์การของตนเอง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการของตนเอง จะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลดปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการลง

ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสิทธิภาพและผลตอบแทน ได้แก่ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ เป็นต้น ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามคาดหวังที่ตั้งไว้

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญของการบริการ หากมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับจริง สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น

แต่ในงานวิจัยนี้ จะกล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เท่านั้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งองค์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ในการจูงใจผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ คือ

ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory)
2. ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory)
3. ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's Acquired – Needs Theory)

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

(Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ได้ให้แนวคิดว่าการที่มนุษย์จะบรรลุความต้องการของตนได้นั้น ต้องได้รับการตอบสนองในสองประการสำคัญ คือ กายภาพและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ สังคม และจิตวิทยา ซึ่งเรียกว่า Hierarchy of Needs (กานดา จันทร์แย้ม. 2546: 60)

มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับต่อมาจะเกิดขึ้นทันที

มาสโลว์ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

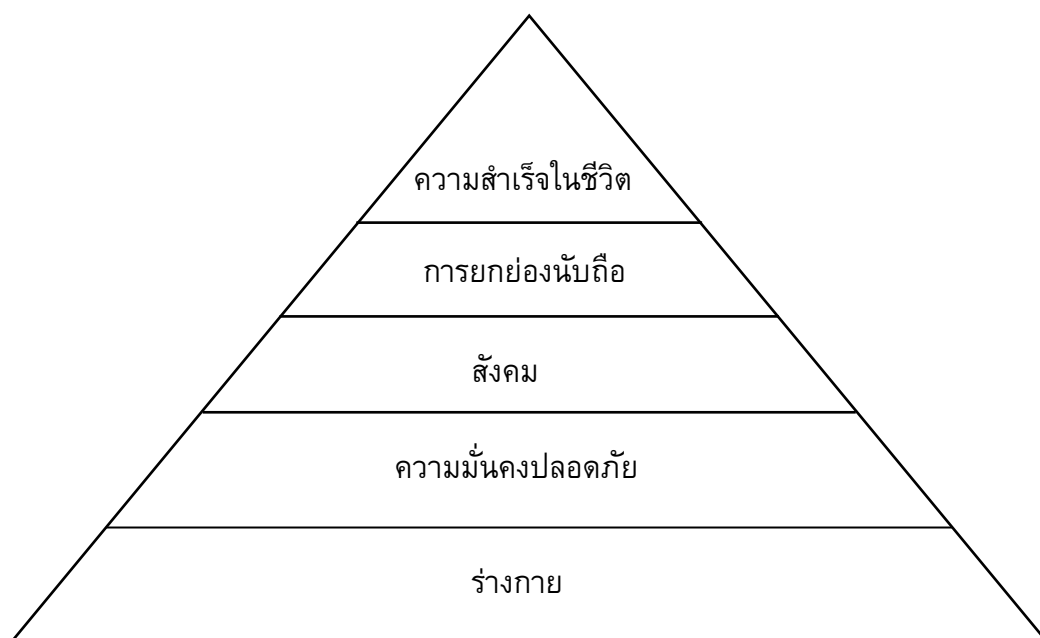
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อมา นั่นคือ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งทำให้มนุษย์ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ อันได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย การมีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากการกลัวความสูญเสีย และภัยอันตรายทั้งปวง

3. ความต้องการทางด้านสังคมและการยอมรับ (Belonging or Social Needs) ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการในการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น มีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการในการนับถือตนเองและการนับถือจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการที่จะพิจารณาถึงสมรรถนะของตนเอง การบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าเป็นอย่างไร บุคคลผู้นั้นก็จะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามที่คาดหมายไว้



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎี Maslow

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Alderfer

(Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory)

กานดา จันทรย์แย้ม. (2546: 62) อ้างถึงทฤษฎีการจูงใจ E R G ของ Alderfer ว่าได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีของมาสโลว์โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

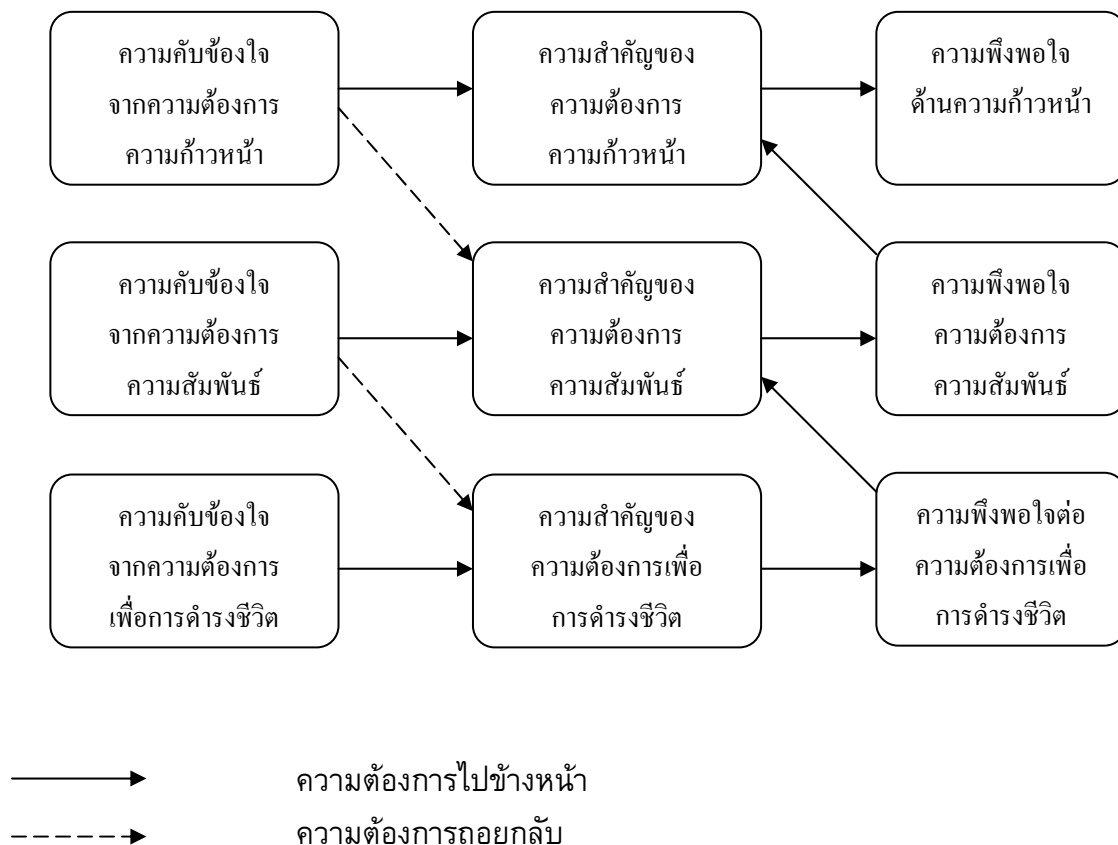
ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการในระดับสูง จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และผลิตภาพของบุคคล ความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลสามารถบรรลุผลตามศักยภาพของตน หรือการพัฒนาเต็มตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการมีชื่อเสียง เพื่อความมั่นใจตนเองและความต้องการขั้นสุดท้ายของมาสโลว์

ทฤษฎี E R G มีข้อสมมติฐานอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนี้จะมีอยู่สูง
2. ขนาดของความต้องการ ถ้าหากความต้องการประเภทนี้อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ได้รับการตอบสนองมากพอแล้วก็จะยิ่งทำให้ความต้องการที่มีอยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าหากความต้องการประเภทนี้มีอยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางหรือได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทนี้อยู่ต่ำลงไปเพิ่มความสำคัญขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการตามทฤษฎี E R G เขียนเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ลำดับความต้องการตามทฤษฎี E R G

ที่มา: กานดา จันทรย์แย้ม. (2546); ดัดแปลงจาก Steer and Porter. (1987). หน้า 45

จากภาพอธิบายได้ว่าความต้องการจะเรียงลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปยังระดับที่สูงกว่า แต่ถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะหันกลับมาให้ความสำคัญในระดับต่ำกว่า เช่น ถ้าความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองดีแล้ว คนจะมีความต้องการและให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ แต่ถ้าความต้องการความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีพอ คนจะเกิดความคับข้องใจและหันกลับมาให้ความสำคัญกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ McClelland's Acquired-Needs Theory)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2544: 154) อ้างถึงทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ ซึ่งได้ศึกษาไว้ว่า ความต้องการไม่ใช่สิ่งที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ แต่เป็นสิ่งที่แต่ละคนจะต้องเรียนรู้และแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันโดยได้เน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) คนที่ต้องการความสำเร็จจะมีคุณลักษณะที่ชอบงานท้าทาย แข่งขัน มีผลงานเป็นของตัวเอง ต้องการข้อมูลป้อนกลับอย่างแรงกล้า เพื่อประเมินผลงานที่ทำ มีทักษะในการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

3.2 ความต้องการความผูกพัน (the need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับเป็นพวก มีความผูกพันกับกลุ่มคนในสังคม มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นอย่างเป็นมิตร

3.3 ความต้องการอำนาจ (the need for power) เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น การมีอำนาจเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำ ที่จะมีผลในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น เกี่ยวข้องกับการกระทำต่าง ๆ หรือการตัดสินใจในหน่วยงาน จากการวิจัยพบว่า ผู้จัดการชายที่ต้องการอำนาจจะมีความสามารถผลักดันให้ได้ผลงานมากกว่าผู้จัดการที่ต้องการความผูกพัน

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังแสดงในตาราง

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทฤษฎีความต้องการทั้ง 3

Maslow	Alderfer	McClelland
ความต้องการความสำเร็จ		ความต้องการความสำเร็จ
	ความต้องการความก้าวหน้า	
ความต้องการการยกย่อง นับถือ		ความต้องการอำนาจ
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์	ความต้องการความผูกพัน
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย	ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	
ความต้องการทางร่างกาย		

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎีอาจสรุปได้ว่า เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านร่างกาย ด้านเกี่ยวกับบุคคลอื่น เกี่ยวกับความสามารถและเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความเครียด เมื่อได้

สิ่งที่ต้องการแล้ว ความเครียดจะลดลง แรงจูงใจจะหายไปเช่นกัน ถ้าในด้านการบริการ สำหรับผู้ให้บริการ แรงจูงใจจะกระตุ้น ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจทำได้โดยการจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน การจูงใจด้วยผลประโยชน์ตอบแทนที่ไม่เป็นเงิน และการจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ส่วนผู้รับบริการ แรงจูงใจจะกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และอาจศึกษาความต้องการ ประกอบกับแรงจูงใจของผู้รับบริการแล้วนำมาประกอบการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่ประทับใจ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลย้อนกลับ

3. ความสำคัญ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543: 21 - 23) อธิบายว่าเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจการบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สืบหาความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองต่อบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

3.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

3.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

ตัวอย่างเช่น จากการประเมินความพึงพอใจของผู้สมัครสอบคัดเลือก เข้าศึกษาต่อสถาบันฯ แห่งหนึ่ง พบว่า ผู้สมัครรู้สึกพึงพอใจต่อสถานที่ และระยะเวลาในการรับสมัครฯ มาก เนื่องจากเดินทางสะดวก และไม่เสียเวลาดำเนินการนาน

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ตัวอย่างเช่น พนักงานขายสินค้าในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับการฝึกอบรมให้เข้าใจงานที่รับผิดชอบก่อนปฏิบัติงาน ในขณะที่ปฏิบัติงานก็จะมีพนักงานขายรุ่นพี่คอยช่วยเหลือแนะนำสอนงานการบริการลูกค้าให้ แม้ว่าอัตราค่าจ้างจะไม่สูงนัก แต่ก็มีสวัสดิการหลายอย่างรวมทั้งโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามความสามารถเฉพาะบุคคลโดยไม่ต้องแข่งขันกับผู้อื่น พนักงานผู้นี้รู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและต้องการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด

ฉะนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย จะช่วยพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ และสร้างความรู้สึกที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543: 24) อธิบายว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะสาเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับได้

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจ

ที่เกิดขึ้น สิ่งที่ถูกค่าได้จากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้ เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งาน ไม่ได้ทำให้เปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยน ความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและ เอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

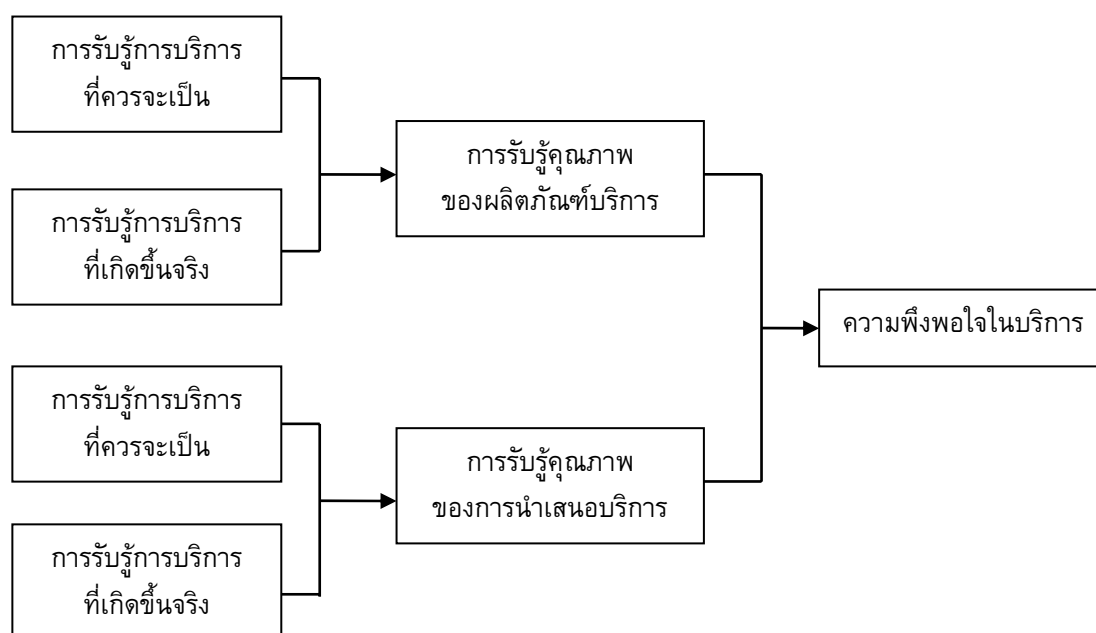
ดังนั้นลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการ บริการที่ตรงกับความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังมากน้อยเพียงใดในสถานการณ์นั้น ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจ ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปใน ภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง หนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการ ที่ผู้รับบริการจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของบริการที่แท้จริง



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543). *จิตวิทยาการบริการ*. หน้า 26.

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการให้ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญมีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่น บริษัทบ้านจัดสรรแห่งหนึ่งยอมลงทุนใช้วัสดุสร้างและตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (พื้นบ้านชั้นล่างปูด้วยหินอ่อนและพื้นบ้านชั้นบนปูด้วยไม้ปาเก้) ในขณะที่บางบริษัทมุ่งนโยบายลดต้นทุนการสร้างบ้านโดยใช้วัสดุราคาถูกแต่ไม่คงทนในระยะยาว (ปูพื้นบ้านชั้นบนและล่างด้วยกระเบื้องยาง) ซึ่งลูกค้ามักจะไม่พึงพอใจต่อวัสดุที่ไม่มีคุณภาพ แม้ว่าจะมีราคาถูกกว่าก็ตาม

2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่คุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักจะตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาย่อยของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ หรือบริษัทผลิตและจำหน่ายน้ำมัน จะมีสถานีบริการน้ำมันอยู่ติดริมถนนทั่วประเทศ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ เช่น ลูกค้าชมรายการโฆษณาอาหารทางวิทยุโทรทัศน์ มองดูนักรับประทานตามแบบที่ ตนเองชอบ

จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความรู้สึกเดิมที่มีอยู่ และอยากไปลองรับประทานอาหารนั้น เป็นต้น

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งยินดีคืนเงินให้ลูกค้าทันทีหากลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปภายในกำหนดเวลา หรือหากในสถานการณ์ภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟอาหารมักจะคอยสังเกตอาการปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อต้องการความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอเรียก เป็นต้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น ถูหิ้วของกระดาดจดหมาย – ชอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

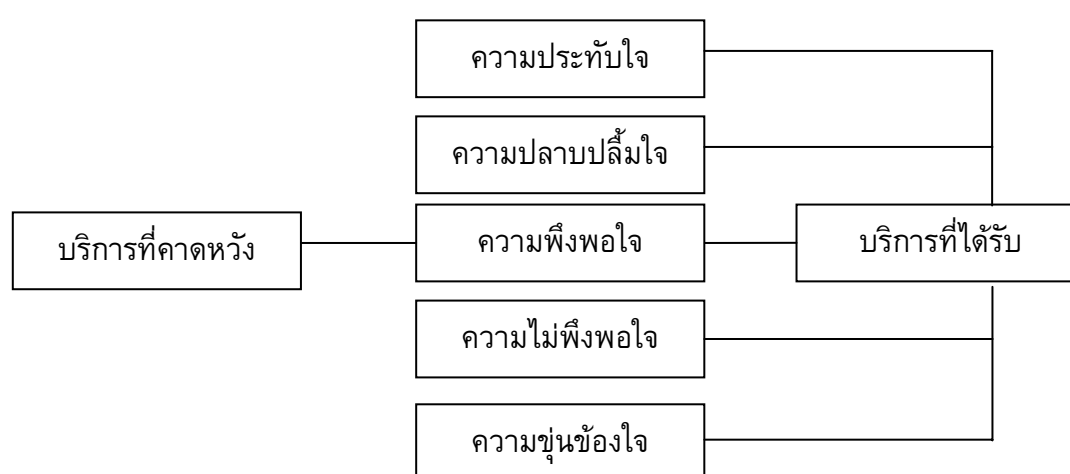
ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ ผลสัมฤทธิ์บริการ ราคาค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการเหล่านี้เป็นต้น ตัวผู้รับบริการเห็นว่าปัจจัยที่มีความเหมาะสมมากก็จะเกิดความพึงพอใจมาก สำหรับผู้วิจัยสนใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องผู้ให้บริการและกระบวนการบริการ เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานโดยตรง

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้อะไรมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เช่น ลูกค้าสั่งอาหารและต้องนั่งรอคอยเป็นเวลานาน รถยนต์เพิ่งซ่อมใหม่กลับเสียอีกในวันรุ่งขึ้น เป็นต้น



ภาพประกอบ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

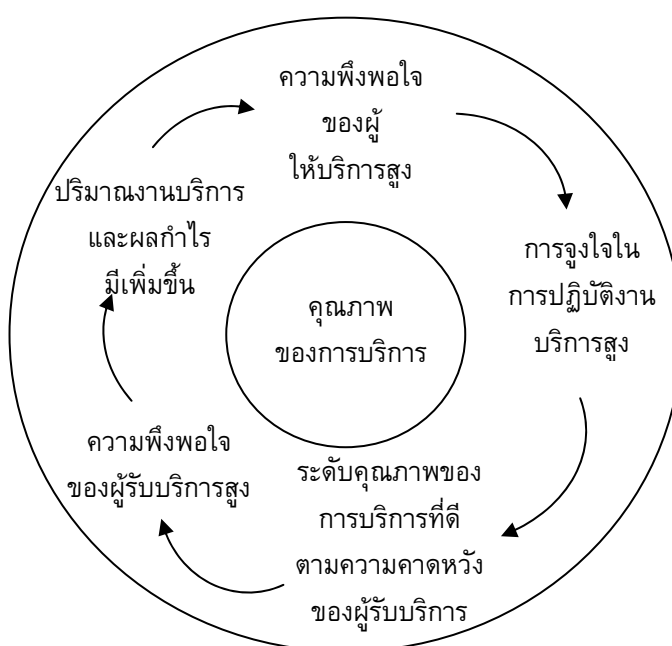
ที่มา: พิกพ อุดม. (2537, ตุลาคม-ธันวาคม). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ. 17: 62

ดังนั้นระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับบริการที่คาดหวัง ถ้าผู้รับบริการได้สิ่งที่ต้องการ ตรงกับที่คาดหวังไว้ หรือเกินความคาดหวังก็จะรู้สึกมีความพึงพอใจ จนกระทั่งเป็นความประทับใจ หากสิ่งที่ต้องการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ จะเกิดความไม่พึงพอใจ จนกระทั่งเป็นความขุ่นข้องใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ความสำเร็จของธุรกิจบริการมิได้ขึ้นอยู่กับทำให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการแต่เพียงประการเดียวอีกต่อไป การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่หรือที่เรียกว่า “การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดยเฮสเก็ตต์ (Heskerr) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันโดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำให้งานบริการมีปริมาณผู้ใช้บริการมากขึ้น อันนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 วงจรของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2543: 30); อ้างอิงจาก Heskett, J.L. (1988). *Lessons in the Service Sector*. In C.H.Lovelock, *Managing Service: Marketing Operations and Human Resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, P. 374.

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้งานบริการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตาม

ความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

ในทางตรงกันข้าม หากกิจการใดไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการโดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ กิจการย่อมขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ อันส่งผลให้การบริการประสบความล้มเหลวได้ เพราะลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น หากเป็นเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ กิจการย่อมขาดทุนและอาจต้องปิดกิจการได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

4. การประเมินคุณภาพการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544: 284 – 288) อธิบายว่า ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้ประเมินพึงตระหนักอยู่เสมอว่า หากเป็นการประเมินคุณค่าที่ผู้รับบริการยึดถือนั้น ควรพิจารณาความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของผลที่ได้กับการเสียสละของผู้รับบริการพิจารณาว่าคุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องใด ๆ กับผลการใช้บริการและภาวะท้ายสุดที่ลูกค้าต้องการ (desired end states) แง่มุมใดของการบริการที่มีความสำคัญกับผู้รับบริการ หากเป็นการประเมินคุณภาพการบริการก็เป็นการหาความแตกต่างในด้านของการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ที่ได้รับ (perceived quality of service)

วิธีการประเมินสามารถทำได้หลายแนวทางเป็นการประเมินในลักษณะเชิงเปรียบเทียบคุณค่าความสำคัญหรือเป็นการมุ่งประเมินคุณค่าเชิงสมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น สอบถามระดับเจตคติความคิดเห็นหรือสอบถามว่าทำให้ประหยัดเวลาในการขอรับบริการไปกี่นาที หรือยอดกำไรต่อคนต่อสัปดาห์เป็นเงินกี่บาท การประเมินควรทำให้ครบวงจร เช่น ประเมินความพึงพอใจ ประเมินภาวะอารมณ์ รวมทั้งแนวโน้มความตั้งใจในอนาคต บางกรณีอาจให้ระบุตัวบ่งชี้หลัก (key indicators) ของผลการบริการ เช่น จำนวนลูกค้าที่สูญเสียไป ระยะเวลาที่ใช้ในการตอบสนอง ระยะเวลาที่ใช้ซ่อมแซม วิธีการเจรจากับผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาร้องเรียน

วิธีการประเมินคุณภาพการบริการทำได้หลายวิธีตั้งแต่แนวปฏิบัติแบบดั้งเดิมไปจนถึงการประเมินเชิงคุณภาพ การประเมินโดยโมเดลทางสถิติ ตัวอย่างแนวทางการประเมินแบบดั้งเดิม เช่น การหาสัดส่วนของปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก (input-output ratios) หรือบางครั้งเรียกว่า การพิจารณาผลิตผลที่ละปัจจัย (factor productivity) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าที่ละหนึ่งอย่างว่าให้ผลนำออกเช่นไร เช่น การจ้างพนักงานบริการเพิ่มขึ้นกี่ชั่วโมงทำงานผันตามงบประมาณที่จัดสรรมาให้ ตรงจำนวนพนักงานที่จะรับเข้ากับสัดส่วนการขายตามแนวเทคนิคการหาคุณภาพเพิ่ม (quality plus technique) ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลของรัฐบาล

ซึ่งรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ได้ทำการศึกษาผลผลิตโดยรวมเอาคุณภาพการบริการเข้าไว้กับผลที่บังเกิดโดยการออกแบบสอบถามตามทัศนคติความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลรักษาพยาบาลโดยสันนิษฐานว่า คนไข้เป็นผู้ตัดสินใจได้ดี ถ้ามุ่งมุมต่าง ๆ ของการปฏิบัติบริการเพื่อนำผลมาช่วยกำหนดมาตรฐานการให้บริการ วิธีประเมินคุณภาพโดยใช้หลักทางสถิติที่เรียกว่า Data Envelopment Analysis (DEA) ซึ่งเชื่อกันว่าเป็นวิธีวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกหลายตัวแปรพร้อม ๆ กัน ซึ่งวิธีอื่นไม่สามารถทำได้โดยเลือกพิจารณาที่หน่วยที่สนใจศึกษาวิธีนี้เชื่อกันว่าเหมาะกับการหาความแตกต่างระหว่างองค์กรบริการที่มีและไม่มีประสิทธิภาพมาก

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเทคนิควิธีการประเมินคุณภาพการบริการด้วยวิธีอื่นๆ ที่มีผู้เสนอแนะไว้โดยย่อดังนี้

1. การวิเคราะห์พฤติกรรม

การวิเคราะห์พฤติกรรม (behavioral analysis) ทำได้โดยการไปสถานที่ให้บริการนั้นๆ เพื่อทำการสังเกตการให้และการใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับคำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสื่อผลที่ได้เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. เทคนิคการวิจัยทางตลาด

เทคนิคการวิจัยทางตลาด (marketing research technique) ควรนำมาใช้ในกรณีที่องค์กรบริการได้ผลิตรูปแบบการบริการขึ้นมาเพื่อการเป็นต้นแบบ (prototype) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่เหมาะสมอาจจะขอให้ผู้รับบริการจัดบันทึกความต้องการขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม

3. การใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ

การใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ (feedback questionnaire) เพื่อสอบถามทัศนคติและคุณค่าบริการที่ได้รับใช้ได้หลายรูปแบบ เช่น Q-sorts (ให้เลือกบัตร) มาตรฐานประเมินค่า (rating scales) จัดลำดับ (ranking) คำถามปลายเปิด (open ended) ตอบได้ด้วยตนเองกับคนจำนวนมากภายใต้เวลาอันจำกัดโดยไม่รู้สึกรู้สิดัดใจและไม่แพง ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปสรุปและเขียนเป็นรายงานได้ดี

4. การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (personal interview) เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบว่าผู้รับบริการยึดถือหรือให้ความสำคัญต่อคุณค่าใดในการใช้บริการโดยการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งในสถานที่ให้บริการ ซึ่งอาจทำการสัมภาษณ์โดยโทรศัพท์ หรือโดยการประชุมทางไกล (teleconference) ก็ได้ โดยมีการกำหนดชุดของข้อคำถามที่มีการกำหนดโครงสร้างไว้อย่างชัดเจน (structured) เพื่อให้ครอบคลุมและลำดับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คำถามที่ถามควรมีลักษณะคำถามปลายเปิด เช่น ถามว่าทำไม อย่างไร มากกว่าที่จะเป็นคำถามชี้แนะให้ตอบว่า ใช่-ไม่ใช่ และมีการสืบค้น (probing) ในคำตอบที่ไม่คาดคะเนมาก่อน เพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการภาพที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการบริการด้วยการสัมภาษณ์ของบริษัทมอโตโรล่าของสหรัฐอเมริกาข้อเสียของวิธีการสัมภาษณ์เป็นส่วนบุคคลนี้คือใช้เวลามาก บางที

ยากแก่การกำหนดให้เป็นตัวเลขเพื่อเปรียบเทียบ การสัมภาษณ์เช่นนี้จำต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีทักษะมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริการนั้น ๆ และมีความสามารถในการสื่อสารพูดคุย

5. การสังเกต

การสังเกต (observation) เป็นการเฝ้ามองพฤติกรรมของผู้ให้หรือผู้รับบริการอย่างมีเป้าหมายอาจทำการสังเกตโดยมีหรือไม่มีโครงสร้างก็ได้ เช่น การสังเกตจากกระจกทางเดียวถึงพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า การสังเกตอาจเป็นแบบเข้ามาให้รู้ตัวหรือเป็นแบบไม่รบกวน ไม่ให้รู้ตัวหรือ “ไม่ให้กระต่ายตื่นตูมรู้ตัว” (unobtrusive) ด้วยการสังเกตการปฏิบัติหน้าที่สังเกตการณ์เคลื่อนไหวและเวลาที่ใช้ที่บังถึงพฤติกรรมการให้บริการที่มีหรือไม่มีคุณภาพได้ การสังเกตในร้านจะทำได้ดีด้วยการใช้วิดีโอเทปหรือรีโมทควบคุมระยะไกล เป็นการลดการขัดขวางพฤติกรรมบริการ ข้อเสียคือ ต้องใช้ผู้สังเกตที่มีทักษะสามารถประมวลข้อมูลได้ดีภายใต้เวลาอันจำกัดไม่แสดงบทบาทว่าเป็นสายลับรู้จักสุมเวลาตรวจสอบพฤติกรรม

6. การสำรวจ

การสำรวจ (survey) เป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งทัศนคติการรับรู้กิจการให้บริการองค์การ อาจทำการสุ่มสำรวจกับผู้รับบริการได้โดยใช้การศึกษาสำรวจเป็นเครื่องมือในขั้นแรกอาจทำโดยการกำหนดเป้าหมายของการสำรวจควรให้แน่ใจว่าการสำรวจเป็นวิธีการที่ดีจำเป็นหรือเหมาะสมที่สุดหรือไม่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากเป็นวิธีที่ซับซ้อนใช้เวลานานและแพงและมีการวางแผนการศึกษาสำรวจ ขั้นที่ 2 คือ การสร้างแบบสำรวจคุณภาพบริการ เนื้อหาข้อมูล วิธีการเขียนข้อคำถามในแบบสำรวจ การทดสอบก่อนนำไปใช้ (pretest) การขอความเห็นชอบจากองค์การ ขั้นที่ 3 คือ การดำเนินการสำรวจ เลือกกลุ่มเป้าหมาย ทำการสุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการ เตรียมและแจกแบบสำรวจ รวบรวมหรือมีจดหมายเตือน ขั้นที่ 4 การลงบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ ลงรหัสคะแนนตรวจสอบเขียนโปรแกรมการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ตีความหมาย เขียนพรรณนาขั้นสุดท้าย คือ การนำเสนอข้อค้นพบของการศึกษา สำรวจ และเสนอต่อฝ่ายบริการ โดยทำเป็นรายงาน

7. การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ

การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (content analysis) หรือบางท่านเรียกว่า protocol analysis เป็นการสกัดหาความหมายข้อมูลที่ได้จากการพูดคุยการสัมภาษณ์การอภิปรายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยมีการลงรหัสคำตอบไว้ บางทีคำพูดที่ได้รับฟังหรือจดบันทึกมาอาจมี “นัย” บ่งความสัมพันธ์ของวิธีกับเป้าหมายใด ๆ แบ่งอยู่ก็ได้ การสัมภาษณ์อาจช่วยให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นที่ลึกซึ้งกว่าก็ได้ คือมีแรงจูงใจแฝงซ่อนอยู่ผู้รับบริการอาจจะรายงานว่าที่ใช้บริการรถยนต์ยี่ห้อนั้น เนื่องจากชื่อเสียงของควมมีคุณภาพ แต่แท้ที่จริงอาจจะใช้บริการเพราะต้องการสถานภาพทางสังคมก็เป็นไปได้ นอกจากนั้นวิธีนี้อาจหมายรวมถึงการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย

8. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย (focus groups) เป็นการใช้การสัมภาษณ์อย่างไม่มีการกำหนดโครงสร้าง เพื่อให้ผู้ประกอบการ ผู้รับบริการได้แสดงความรู้สึก เจตคติ การรับรู้ของตนเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมีความเชื่อว่าบุคคลมีความเต็มใจที่จะให้ข้อมูลการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มเป้าหมายนี้อาจจะใช้เพื่อการกำหนดสมมติฐานเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาข้อมูลนำไปประกอบการสร้างแบบสอบถามการสำรวจผู้รับบริการ เป็นข้อมูลภูมิหลังโดยภาพรวมเกี่ยวกับบทบาทของผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้ได้ภาพของบริการใหม่ที่จัดให้มีขึ้นเพื่อกระตุ้นให้มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังช่วยในการให้ได้ผลในเชิงปริมาณอีกด้วย การคัดเลือกผู้เข้าร่วม “เสวนา” เฉพาะกลุ่มเป้าหมายนี้ควรให้มีความเป็นตัวแทนของผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ และมีความในใจร่วมกันด้วยอาจมีประมาณ 8-12 คน เพื่อลดความลำเอียงใด ๆ อันอาจมีหรือจัดหลายกลุ่ม แม้จะง่ายต่อการจัดตั้งกลุ่ม แต่การดำเนินการของกลุ่มเป้าหมายนั้นยากลำบาก จึงควรมีผู้คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกลุ่ม (group facilitator) ที่วางตัวเป็นกลางไม่ชี้นำสมาชิกหรือบังคับหากดำเนินการให้ดีวิธีกลุ่มเป้าหมายจะให้การตอบสนองที่ต่อเนื่องเป็นพลังร่วมที่มีน้ำหนักและให้ความคิดสร้างสรรค์ ปัญหาหนึ่งของวิธีนี้คือ การสกัดความหมายจากข้อมูลที่ได้ ซึ่งอาจต้องนำวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเข้ามาประกอบร่วมศึกษา

9. การใช้วิธีขั้นบันได

การใช้วิธีขั้นบันได (laddering) เป็นวิธีที่ควรระบุนความจำเป็น ความต้องการ ค่านิยม ผู้ที่รับบริการยึดถือใช้ประกอบร่วมกับวิธีกลุ่มเป้าหมาย สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลโดยคำตอบที่ได้รับต่าง ๆ เพื่อสรุปหาความสัมพันธ์

10. การวิเคราะห์ข้อแลกเปลี่ยน

การวิเคราะห์ข้อแลกเปลี่ยน (trade-off analysis) ใช้เมื่อต้องการสอบถามลำดับความสำคัญมาก-น้อยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ การกำหนดรายการคุณลักษณะต่าง ๆ มาให้ผู้รับบริการประเมินถือเป็นจุดอ่อนอย่างหนึ่งของวิธีนี้ ผู้ตอบต้องตอบเฉพาะรายการที่มีให้เลือก ดังนั้นจึงควรใช้การศึกษาวิธีนี้ควบคู่กับเทคนิคอื่น ๆ

11. การทดสอบตลาด

การทดสอบตลาด (market testing) เมื่อองค์การมีการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ สู่สาธารณชนนอกเหนือจากเป้าหมายการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (promotion) แล้ว การทดสอบใช้บริการนั้น ๆ กับผู้รับบริการเฉพาะตลาดย่อย (niche marker) นับว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งเพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องที่จะนำเผยแพร่อย่างจริงจังต่อไป

12. การเปรียบเทียบการบริการ

การเปรียบเทียบการบริการ (service benchmarking) เป็นวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติหรือคุณภาพการบริการวิธีหนึ่งที่องค์การบริการควรให้ความสนใจกล่าวคือเป็นวิธีการเทียบเคียงหรือเปรียบเทียบการบริการขององค์การตนกับองค์การบริการที่ได้รับการยอมรับว่าให้บริการได้ดีเลิศโดยการหาจุดอ้างอิงเทียบเคียงเพื่อการวัดการประเมินการตรวจสอบ การพัฒนา การปรับปรุงคุณภาพ

การให้บริการ การเปรียบเทียบ ยังหมายถึง กระบวนการอันต่อเนื่องของการกำหนดปัจจัยที่บ่งชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานบริการของหน่วยงานของตนแต่ละด้านกับคู่แข่งผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีความสามารถบริการได้ดีเยี่ยม ตลอดจนถึงการ นำข้อมูลที่ได้รับนำมากำหนดกลยุทธ์มาตรฐานการบริการและแผนปฏิบัติของฝ่ายต่างๆเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของตนให้ดีขึ้น

การประเมินคุณภาพการบริการมีหลายวิธี แต่ละวิธีขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างได้แก่ ลักษณะของงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เวลา ค่าใช้จ่าย ข้อมูล ฯลฯ เป็นต้น แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เทคนิคการประเมินโดยวิธีการใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากสามารถใช้ได้กับคนจำนวนมาก ภายใต้อำนาจจำกัด และสามารถนำไปสรุปเขียนเป็นรายงานได้ดี โดยใช้มาตรประเมินค่า (rating scales) 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert) และมีเกณฑ์การให้และแปลความหมายคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538) และแบบสำรวจควบคู่กัน เนื่องจากแบบสำรวจเป็นการสุ่มสำรวจผู้รับบริการโดยใช้เครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบก่อนนำไปใช้จริง 2 ครั้ง เพื่อการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย

จินตนา บุญบงการ (2539: 16–18) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการวัดโดยผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้าใจเสียใจ ผิดหวังหดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใดเช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยของกรมประมงเคราะห้เร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competence มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง เป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีนายร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นทักทายหรือแสดงกริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้คำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้ อย่างกระชับชัดเจน เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มา

ติดต่อกันได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ

7. **Creditability** ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญคือความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. **Security** ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้ชิด

9. **Customer Understanding** ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลนมีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. **Tangibles** ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้นหรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัส การรับรู้ในการได้รับการให้บริการในปัจจุบัน สิ่งเกี่ยวกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

คุณภาพของงานบริการที่กล่าวมาทั้ง 10 ปัจจัย ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดีเช่นนั้นอยู่แล้วต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จากการที่ได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดดังนี้

1. **ด้านมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสร่าเริงเป็นกันเอง ไม่ถือตัวรู้จักที่จะทักทายด้วยไมตรีจิตด้วยเรื่องที่เป็นประโยชน์

2. **ด้านการควบคุมอารมณ์** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้นให้อภัย เป็นคนที่มีเหตุผลใจกล้าและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. **ด้านความรับผิดชอบ** หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

4. ด้านการสื่อความหมาย หมายถึง การถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจหรือความต้องการจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน หรือให้เกิดผลตอบสนองในทางที่ผู้สื่อความต้องการให้เป็นไป การใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพชัดเจน

5. ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง อธิบายชัดเจน ช่างสังเกต มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่แสดงออกว่ารักงานบริการ มีทัศนคติที่ดี มีความจริงใจ เต็มใจ สมควรใจมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือมีไมตรีกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติ มองโลกในแง่ดีมีความยืดหยุ่น รู้จักแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ

5. การบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ประวัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (2545: 1-8) เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบในฐานะเป็นหัวหน้าส่วนราชการ เช่นเดียวกับอธิบดีกรมต่าง ๆ และเป็นสถาบันอุดมศึกษาสาขาวิชาชีพ ได้รับการสถาปนาขึ้นโดยพระราชบัญญัติ เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ต่อมาได้รับพระมหากรุณาธิคุณ จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณา โปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานนาม “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (Rajamangala Institute of Technology) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2531

ภารกิจหลักสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้แก่ งานจัดการศึกษา งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานบริการทางวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ในด้านงานจัดการศึกษามุ่งเน้นการประกันคุณภาพในส่วนของการบริการ การศึกษา กระบวนการในการบริการการศึกษาและระบบบริหาร กลุ่มผู้รับบริการที่แบ่งเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง สถานประกอบการ ส่วนกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ ชุมชน สังคม รวมทั้งบุคลากรภายในองค์กรคือ ผู้บริการ คณาจารย์ และบุคลากร

การจัดการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในปัจจุบันมีการจัดการศึกษา 2 ระดับ คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีวิทยาเขตต่าง ๆ เปิดสอนซึ่งสังกัดอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจำนวน 35 แห่ง รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ดังนี้

1. ช่างอุตสาหกรรม
2. เกษตรกรรม
3. ศิลปกรรม
4. พณิชยกรรม (บริหารธุรกิจ)
5. คหกรรม

ระดับปริญญาตรี มีคณะต่าง ๆ ที่เปิดสอนซึ่งสังกัดศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

จำนวน 12 คณะ ได้แก่

1. คณะศิลปศาสตร์
2. คณะศึกษาศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะคหกรรม
6. คณะศิลปกรรม
7. คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์
8. คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร
9. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
11. คณะวิทยาศาสตร์
12. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ส่วนคณะต่าง ๆ ที่เปิดสอนซึ่งสังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 3 คณะ ได้แก่

1. คณะเกษตรศาสตร์บางพระ จังหวัดชลบุรี
2. คณะเกษตรศาสตร์นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จังหวัดตรัง

วิทยาเขตส่วนกลาง จำนวน 15 วิทยาเขต ได้แก่

1. วิทยาเขตเทเวศร์ จังหวัดกรุงเทพฯ
2. วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ จังหวัดกรุงเทพฯ
3. วิทยาเขตพระนครเหนือ จังหวัดกรุงเทพฯ
4. วิทยาเขตตลิ่งชันถวายเป็น จังหวัดกรุงเทพฯ
5. วิทยาเขตพัฒนการพระนคร จังหวัดกรุงเทพฯ
6. วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ จังหวัดกรุงเทพฯ
7. วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ จังหวัดกรุงเทพฯ
8. วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ จังหวัดกรุงเทพฯ
9. วิทยาเขตพระนครใต้ จังหวัดกรุงเทพฯ
10. วิทยาเขตโชติเวช จังหวัดกรุงเทพฯ

11. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	จังหวัดกรุงเทพฯ
12. วิทยาเขตเพาะช่าง	จังหวัดกรุงเทพฯ
13. วิทยาเขตนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
14. วิทยาเขตปทุมธานี	จังหวัดปทุมธานี
15. วิทยาเขตศาลายา	จังหวัดนครปฐม
วิทยาเขตส่วนภูมิภาค จำนวน 20 วิทยาเขต ได้แก่	
1. วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา หันตรา	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. วิทยาเขตสุพรรณบุรี	จังหวัดสุพรรณบุรี
4. วิทยาเขตจันทบุรี	จังหวัดจันทบุรี
5. วิทยาเขตเชียงราย	จังหวัดเชียงราย
6. วิทยาเขตน่าน	จังหวัดน่าน
7. วิทยาเขตภาคพายัพ(เจ็ดยอด)	จังหวัดเชียงใหม่
8. วิทยาเขตลำปาง	จังหวัดลำปาง
9. วิทยาเขตตาก	จังหวัดตาก
10. วิทยาเขตพิษณุโลก	จังหวัดพิษณุโลก
11. วิทยาเขตสกลนคร	จังหวัดสกลนคร
12. วิทยาเขตขอนแก่น	จังหวัดขอนแก่น
13. วิทยาเขตกาฬสินธุ์	จังหวัดกาฬสินธุ์
14. วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียง	จังหวัดนครราชสีมา
15. วิทยาเขตสุรินทร์	จังหวัดสุรินทร์
16. วิทยาเขตวังไกลกังวล	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
17. วิทยาเขตนครศรีธรรมราช	จังหวัดนครศรีธรรมราช
18. วิทยาเขตภาคใต้	จังหวัดสงขลา
19. วิทยาเขตบางพระ	จังหวัดชลบุรี
20. วิทยาเขตศรีวิชัย	จังหวัดนครศรีธรรมราช

สาขาวิชาที่เปิดสอนรวมทั้งสิ้น 235 สาขาวิชา จำแนกได้ดังนี้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 116 สาขาวิชา

หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 119 สาขาวิชา

ดังนั้นจึงถือว่า สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถานศึกษาที่มุ่งผลิตบุคลากรที่เป็นกำลังแรงงานของประเทศ ให้มีความรู้เชิงวิชาชีพและเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดอย่างแท้จริง เพื่อพัฒนาองค์กร และตอบสนองภารกิจที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจะต้องปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ

ประวัติสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ. (2547: 1 – 3) เกิดขึ้นตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2518 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของสถาบันที่แบ่งเป็นสำนักอธิการบดี คณะ และอาจให้มีสถาบันเพื่อการวิจัย และสำนักเพื่อส่งเสริมวิชาการและทดสอบ เป็นส่วนราชการในสถาบันอีกได้ การจัดให้มีและแบ่งส่วนราชการตามมาตรา 6 ให้ทำเป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการ โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้นสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ จึงเกิดขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่ปี 2518 สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบมีผู้อำนวยการ เป็นผู้รับผิดชอบในฐานะหัวหน้าส่วนราชการระดับกอง

ภารกิจหลักของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ระดับปริญญาตรี การให้บริการทางวิชาการ เป็นหน่วยงานหลักในการบริหาร การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นศูนย์กลางในการประสานให้ การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับหลักสูตรในแต่ละวิชาเอก ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรและสื่อ การสอน ร่วมกับคณะในรูปของคณะกรรมการตามโครงการพัฒนาหลักสูตรการสอน เทคโนโลยี และเป็นหน่วยงานให้บริการผลิตเอกสารทางวิชาการและเอกสารการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลโดยแบ่งเป็นหน่วยงานภายใน เพื่อรับผิดชอบออกเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายรับสมัครและลงทะเบียนเรียน
3. ฝ่ายทดสอบและประเมินผล
4. ฝ่ายทะเบียนและสถิติ
5. ฝ่ายผลิตเอกสารการศึกษา
6. ฝ่ายประมวลผล
7. ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและสื่อการสอน

ฝ่ายที่ทำหน้าที่เป็นงานหลักของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ มี 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายรับสมัครและลงทะเบียนเรียน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของสถาบันฯ การลงทะเบียนเรียนประจำภาคการศึกษา การขอเปิด-ปิด ลักษณะรายวิชา การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การรับ-จ่ายเงินค่านายหน้ากิต เป็นต้น
2. ฝ่ายทดสอบและประเมินผล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประเมินผลการศึกษา การตรวจสอบผลการศึกษาและค่าระดับคะแนน การตรวจสอบภาพการเป็นนักศึกษา เป็นต้น
3. ฝ่ายทะเบียนและสถิติ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนใหม่จัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษา ตรวจสอบและรับรองคุณวุฒิการศึกษา การออกเอกสารการศึกษา เป็นต้น

ดังนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานและดูแลเกี่ยวกับการให้บริการด้านทะเบียนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของคณะที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทั้งหมด 12 คณะ ส่วน 3 คณะและวิทยาเขตที่นอกเหนือจาก 12 คณะใน

ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จะดำเนินการด้านบริการงานทะเบียนเอง เนื่องจากสถาบันฯ ได้มีการมอบอำนาจเพื่อจะได้ดำเนินการเป็นอิสระและมีความคล่องตัวในการทำงานแต่ใช้นโยบายเดียวกัน ฉะนั้น จึงมุ่งเน้นการให้บริการเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบที่ว่า “มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง” ผู้รับบริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งมาใช้บริการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการจะบริการ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนเช่นกัน ซึ่งเป็นงานหลักตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน งานด้านทะเบียนเริ่มตั้งแต่ การรับสมัครนักศึกษา การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย เป็นต้น งานดังกล่าวเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลเหล่านี้สามารถทราบได้ด้วยวิธีการประเมิน ซึ่งการประเมินในที่นี้ผู้วิจัยต้องการที่จะวัดองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับการบริการ

การบริการงานทะเบียนนับว่าเป็นหัวใจของงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ให้บริการกับผู้รับบริการและถือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งการบริการงานทะเบียนแต่ละกระบวนการเหล่านี้ ทำให้เกิดผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าความพึงพอใจและระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ และขึ้นอยู่กับความต้องการของคนที่ต้องการความสำคัญ สะดวกสบาย รวดเร็ว คล่องตัว และได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่งได้ให้แนวคิดว่าการที่มนุษย์จะบรรลุความต้องการของคนได้นั้น ต้องได้รับการตอบสนองในสองประการสำคัญ คือ กายภาพและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งประกอบด้วยความต้องการของกายภาพ สังคม และจิตวิทยา ซึ่งเรียกว่า Hierarchy ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจ 2 คุณลักษณะ ดังกล่าว จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เพราะเมื่อผลการศึกษาเป็นอย่างไร จะได้นำมาพัฒนาการดำเนินงานและบุคลากรเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ฉะนั้นผู้วิจัยได้สรุปคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ดังนี้

1. การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ หมายถึง ความคล่องตัว เหมาะสม สะดวก ชัดเจน ทันเหตุการณ์ ของกระบวนการที่ผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลนำหลักฐานการศึกษามาแสดงในวัน เวลาและสถานที่ดำเนินการพร้อมขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

2. การลงทะเบียนเรียน หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม ของกระบวนการที่นักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่กำหนดไว้ในแผนการศึกษา ของหลักสูตร ตามเวลาที่

กำหนด รวมทั้งการเพิ่มหรือถอนรายวิชาโดยเสียค่าธรรมเนียม และค่าปรับกรณีลงทะเบียนเรียนช้ากว่าเวลาที่กำหนด และขั้นตอนการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน

3. การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน หมายถึง ความคล่องตัว ความสะดวก ของกระบวนการที่นักศึกษาดำเนินการขอให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวและความรวดเร็วในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

4. การออกเอกสารการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการออกเอกสารการศึกษาสำหรับนักศึกษาตั้งแต่รับคำร้องพร้อมชำระค่าธรรมเนียม จนกระทั่งได้รับเอกสาร มีความคล่องตัว เหมาะสม ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว วัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการออกเอกสารมีความทันสมัย

5. การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย หมายถึง ความรวดเร็ว เหมาะสม ถูกต้อง ของกระบวนการในการแจ้งค่าระดับคะแนนและการคิดคำนวณค่าระดับคะแนนเฉลี่ย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

งานวิจัยภายในประเทศ

วรารักษ์ พุทธิวิทย์ (2546: 132 – 137) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานบริการนวดแผนไทย : กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุสูงกว่าหรือเท่ากับ 61 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการนวดลำตัว แขน และขา โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อผ่อนคลาย มีจำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย 1 ครั้ง มีระยะเวลาในการรอคอยก่อนเข้ารับบริการ 0 นาที และมีระยะเวลาในการนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการเป็นเวลา 0-1 วัน

พัทธรวิภา ศุภโกศล (2546: 53-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้าน กายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตชายและนิสิตหญิง นิสิตที่ศึกษาชั้นปีต่างกัน นิสิตที่อยู่ในโซนหอพักต่างกัน และนิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทรรwthพิทย์ วงศ์พันธุ์ (2541: 85-96) ได้ทำการศึกษาคูณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 5.88 และ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ทั้งนี้โดยรวมและ

จำแนกรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกันมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

สุภาวดี ศรพรหม (2541: 105-108) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกร พบว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร โดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 29.3% , 28.8% ของความแปรปรวนทั้งหมดตามลำดับ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 30.5% ของความแปรปรวนทั้งหมด มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

สุวิธนา ไบเจริญ (2540: 83-87) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น (ภาคคำ) โดยวิธีการสำรวจ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานเรื่องกริยามารยาท ความมีน้ำใจ : ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพอ่อนโยน ความกระตือรือร้น และที่สำคัญ คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุก ๆ เรื่องที่ลูกค้าต้องการ

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน เดินทางไปมาสะดวกสถานที่ภายใน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเนื้อที่เพียงพอสำหรับเป็นที่พักขณะรอรับบริการ มีการจัดป้ายบอกตำแหน่งของการให้บริการต่าง ๆ แต่ที่สำคัญคือ ที่จอดรถมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด เรื่องความสะดวกในการฝาก-ถอน การให้คำแนะนำและการทำงานอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน แต่ลูกค้ามีความพึงพอใจประเภทบริการที่ให้แกลูกค้าต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ เพราะธนาคารไม่สามารถให้บริการในเรื่องสินเชื่อและเงินฝากถอนกระแสรายวันได้ เนื่องจากธนาคารเปิดดำเนินการเวลา 15.00 น. ถึง 20.00 น.

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ลูกคามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่องการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัย การให้คำแนะนำที่ชี้แจงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ส่วนการให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากทุกเรื่อง เนื่องจากธนาคารมีนโยบายให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เน้นการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง

นวรรตน์ ชูธรรมขจร (2546: 181-183) ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ 6 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านสถานที่ และด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน โดยจำแนกลักษณะประชากร คือ ประชากรที่มีเพศต่างกัน ศาสนาต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน รายได้ต่างกัน การใช้บริการสำนักงานเขตต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชากรที่มีอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน การมาใช้ประเภทของการบริการต่างกัน การมาใช้บริการในช่วงเวลาต่างกัน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานทะเบียน ของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุทัยวรรณ พิพัฒน์บรรกุล (2539: 112-114) ได้ศึกษาองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอพบว่าองค์ประกอบที่ใช้ในการกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอนั้น ใช้องค์ประกอบตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. เป็นหลัก แต่ได้กำหนดรายละเอียดเฉพาะส่วนแตกต่างไปตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และเมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบในการประเมินการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาจังหวัดและหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ พบว่าองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ มี 9 องค์ประกอบเรียงตามลำดับดังนี้คือ 1) ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 2) ความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาและควบคุมงาน 3) ความสามารถในการเป็นผู้นำ 4) การเป็นคนริเริ่มสร้างสรรค์ 5) ความสามารถในการวางแผนและการจัดการ 6) ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์ 7) การเป็นผู้ที่มีความรู้ในงานและหน้าที่ 8) การบริหารงานด้านการศึกษากับชุมชน และ 9) ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความเพียรในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล

ประสงค์ ตั้งกิตติมศักดิ์ (2546: 39) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาลองจัน จำนวน 4 ด้าน พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลูกค้า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ ลูกค้าที่รับบริการ

ของธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษา เพศ อาชีพ ระยะเวลา ประเภท และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่รับบริการของธนาคารออมสินที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิวสิทธิ์ ชัชวาลานนท์ (2546: 66-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อสำนักธุรกิจ เขาวัง เพชรบุรี ของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านของการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล/พนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการประเภทต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 80-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นักศึกษาระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

จามจุรี ศรีเสริมศรี (2549: 81-84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาเขตวัฒนา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ใช้บริการประเภทต่างกัน ความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (กมลรัตน์ ภิญญธนาบัตร. 2541: 27 , อ้างอิงจาก Aday; & Andersen.1975. Access to Medical Care p. 161-173) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งคาดว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแบ่งเป็น คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ซึ่ง

คุณลักษณะของผู้ให้บริการได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการ ดังตัวอย่างงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีพรหม (2541) และอุทัยวรรณ พิพัฒน์วรกุล (2539) ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนได้แก่ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย ซึ่งเป็นงานหลักของหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา และในปัจจุบัน หน่วยงานที่ให้บริการนิยมใช้แบบประเมินความพึงพอใจ โดยผู้รับบริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามชั้นปีที่ 1 ถึง 4 ภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 9,164 คน แบ่งเป็น 2 สายวิชา ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตามสายวิชา คณะ และชั้นปีที่ศึกษา

สายวิชา	คณะ	จำนวนนักศึกษา (คน)			
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1. วิศวกรรมศาสตร์	489	365	265	336
	2. วิศวกรรมและ เทคโนโลยีการเกษตร	275	173	146	174
	3. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	-	-	561	516
	4. สถาปัตยกรรมศาสตร์	89	82	62	50
	5. วิทยาศาสตร์	267	166	110	117
	6. เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	171	117	83	82
รวมสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		1,291	903	1,227	1,275
สายสังคมศาสตร์	1. ศิลปศาสตร์	121	93	77	89
	2. ศึกษาศาสตร์	99	114	65	84
	3. บริหารธุรกิจ	807	533	341	542
	4. คหกรรมศาสตร์	183	185	146	189
	5. ศิลปกรรม	153	106	76	91
	6. นาฏศิลป์และดุริยางค์	98	110	79	87
รวมสายสังคมศาสตร์		1,461	1,141	784	1,082
รวมทั้งสิ้น		2,752	2,044	2,011	2,357

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามชั้นปีที่ 1 ถึง 4 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 แบ่งเป็นสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 497 คน สายสังคมศาสตร์ จำนวน 471 คน รวมทั้งสิ้น 968 คน โดยได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1. ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีระดับชั้นเป็นชั้น (Strata) และมีนักศึกษาเป็นหน่วยการสุ่ม ซึ่งแบ่งเป็น 2 สายวิชาคือ

1.1 สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 497 คน ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 90 คน คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยี การเกษตร จำนวน 85 คน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 88 คน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 72 คน คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 83 คน และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 79 คน

1.2 สายสังคมศาสตร์ จำนวน 471 คน ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 76 คน คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 75 คน คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 93 คน คณะคหกรรมศาสตร์ จำนวน 73 คน คณะศิลปกรรม จำนวน 78 คน และคณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ จำนวน 76 คน

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตาราง 3 ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และดำเนินการสุ่มตามหลักของการสุ่ม ดังนี้

2.1 กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$)

2.2 ค่าประมาณความแปรปรวนของประชากร (σ^2) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิด วัดคุณลักษณะของผู้ให้บริการและการบริการงานทะเบียน ชนิดเลือกตอบ 5 ตัวเลือก จำนวน 80 ข้อ คะแนนของแบบสอบถาม ต่ำสุด-สูงสุด จะเท่ากับ 80-400 คะแนน ผู้วิจัยประมาณคะแนนอยู่ในช่วงระหว่าง 190-340 คะแนน ฉะนั้นคะแนนมีค่าห่างกัน 150 คะแนน นำไปประมาณค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) = 25 , $S^2 = 625$

2.3 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5

2.4 จากจำนวนประชากร นำไปคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของการสุ่มแบบแบ่งชั้น (มยุรี ศรีชัย. 2538: 105) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นปี ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จำแนกตาม
สายวิชา คณะ และชั้นปีที่ศึกษา ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สายวิชา	คณะ	จำนวนนักศึกษา (คน)				รวม
		ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	
สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1. วิศวกรรมศาสตร์	30	22	18	20	90
	2. วิศวกรรมและเทคโนโลยี การเกษตร	30	19	16	20	85
	3. ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	-	-	45	43	88
	4. สถาปัตยกรรมศาสตร์	23	21	15	13	72
	5. วิทยาศาสตร์	34	21	14	14	83
	6. เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	30	20	15	14	79
รวมสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		147	103	123	124	497
สายสังคมศาสตร์	1. ศิลปศาสตร์	24	19	15	18	76
	2. ศึกษาศาสตร์	20	23	13	19	75
	3. บริหารธุรกิจ	34	22	14	23	93
	4. คหกรรมศาสตร์	16	19	15	23	73
	5. ศิลปกรรม	28	19	14	17	78
	6. นาฏศิลป์และดุริยางค์	20	22	16	18	76
รวมสายสังคมศาสตร์		142	124	87	118	471
รวมทั้งสิ้น		289	227	210	242	968

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

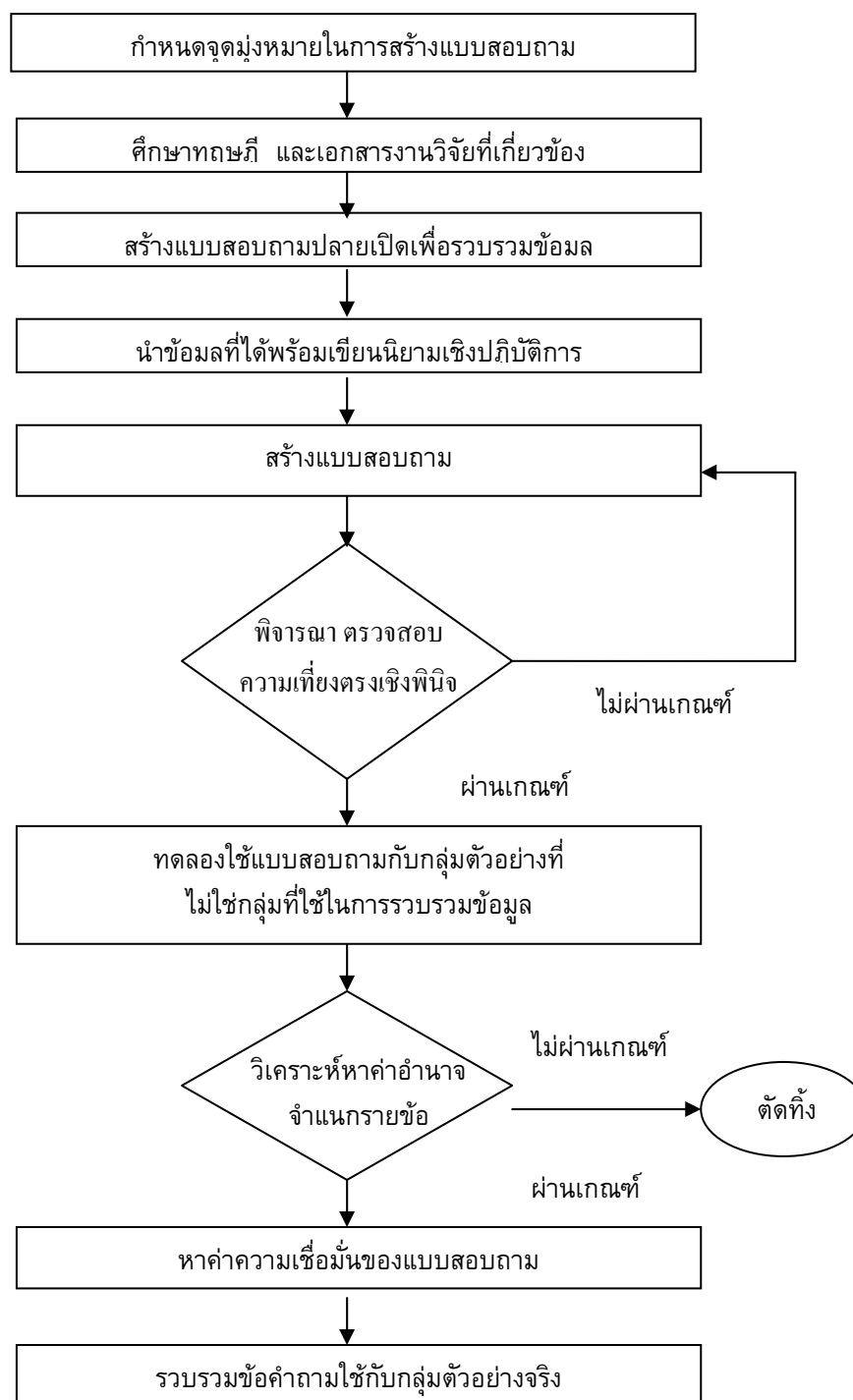
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ งานทะเบียนแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ 1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2. ด้านการควบคุมอารมณ์ 3. ด้านความรับผิดชอบ 4. ด้านการสื่อความหมาย 5. ด้านความสามารถในงาน 6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน แบ่งเป็น 5 งานคือ 1. การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ 2. การลงทะเบียนเรียน 3. การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน 4. การออกเอกสารการศึกษา 5. การคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย ชนิดข้อความที่สร้างขึ้นมาจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แจกให้กับผู้รับบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลการให้บริการงานทะเบียน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1 ฉบับคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ โดยมีวิธีการสร้างดังภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

จากภาพประกอบ 7 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

2. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามแล้วรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น

3.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการได้แก่

3.1.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1.2 ด้านการควบคุมอารมณ์

3.1.3 ด้านความรับผิดชอบ

3.1.4 ด้านการสื่อความหมาย

3.1.5 ด้านความสามารถในงาน

3.1.6 ด้านจิตสำนึกในการบริการ

3.2 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ได้แก่

3.2.1 การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่

3.2.2 การลงทะเบียนเรียน

3.2.3 การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน

3.2.4 การออกเอกสารการศึกษา

3.2.5 การคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย

นำข้อมูลจากผู้รับบริการตอบและเขียนนิยามเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นข้อความแบบสอบถามปลายปิด จำนวนทั้งหมด 80 ข้อ

4. รูปแบบคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างตามวิธีของ Likert มี 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบ การให้คะแนนแต่ละข้อมีน้ำหนักตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

ข้อความทางบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

ข้อความทางลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน

เกณฑ์การประเมินผลจากคะแนนแบบสอบถาม การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรายข้อ (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538) และคะแนนรวมทั้งฉบับ จำนวน 76 ข้อ คะแนนเต็ม 380 คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	คะแนนรวมทั้งฉบับ	การแปลความหมาย
1.00 – 1.49	76.00 - 113.24	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	113.25 - 189.24	มีความพึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	189.25 - 265.24	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	265.25 - 341.24	มีความพึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	341.25 - 380.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน แต่ละคุณลักษณะ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำนวน 44 ข้อ คะแนนเต็ม 220 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
44.00 – 65.56	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
65.57 – 109.56	มีความพึงพอใจน้อย
109.57 – 153.56	มีความพึงพอใจปานกลาง
153.57 – 197.56	มีความพึงพอใจมาก
197.57 – 220.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำนวน 32 ข้อ คะแนนเต็ม 160 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
32.00 – 47.68	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
47.69 – 79.68	มีความพึงพอใจน้อย
79.69 – 111.68	มีความพึงพอใจปานกลาง
111.69 – 143.68	มีความพึงพอใจมาก
143.69 – 160.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนรายด้าน

คุณลักษณะของผู้ให้บริการงานทะเบียน แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 9 ข้อ คะแนนเต็ม 45 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
9.00 – 13.41	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
13.42 – 22.41	มีความพึงพอใจน้อย
22.42 – 31.41	มีความพึงพอใจปานกลาง
31.42 – 40.41	มีความพึงพอใจมาก
40.42 – 45.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านการควบคุมอารมณ์ จำนวน 7 ข้อ คะแนนเต็ม 35 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
7.00 – 10.43	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
10.44 – 17.43	มีความพึงพอใจน้อย
17.44 – 24.43	มีความพึงพอใจปานกลาง
24.44 – 31.43	มีความพึงพอใจมาก
31.44 – 35.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 8 ข้อ คะแนนเต็ม 40 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
8.00 – 11.92	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
11.93 – 19.92	มีความพึงพอใจน้อย
19.93 – 27.92	มีความพึงพอใจปานกลาง
27.93 – 35.92	มีความพึงพอใจมาก
35.93 – 40.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. ด้านการสื่อความหมาย จำนวน 7 ข้อ คะแนนเต็ม 35 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
7.00 – 10.43	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
10.44 – 17.43	มีความพึงพอใจน้อย
17.44 – 24.43	มีความพึงพอใจปานกลาง
24.44 – 31.43	มีความพึงพอใจมาก
31.44 – 35.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

5. ด้านความสามารถในงาน จำนวน 7 ข้อ คะแนนเต็ม 35 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
7.00 – 10.43	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
10.44 – 17.43	มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
17.44 – 24.43	มีความพึงพอใจปานกลาง
24.44 – 31.43	มีความพึงพอใจมาก
31.44 – 35.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ จำนวน 9 ข้อ คะแนนเต็ม 45 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
9.00 – 13.41	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
13.42 – 22.41	มีความพึงพอใจน้อย
22.42 – 31.41	มีความพึงพอใจปานกลาง
31.42 – 40.41	มีความพึงพอใจมาก
40.42 – 45.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน แบ่งเป็น 5 งาน ดังนี้

1. การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ จำนวน 6 ข้อ คะแนนเต็ม 30 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
6.00 – 8.94	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
8.95 – 14.94	มีความพึงพอใจน้อย
14.95 – 20.94	มีความพึงพอใจปานกลาง
20.95 – 26.94	มีความพึงพอใจมาก
26.95 – 30.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. การลงทะเบียนเรียน จำนวน 9 ข้อ คะแนนเต็ม 45 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
9.00 – 13.41	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
13.42 – 22.41	มีความพึงพอใจน้อย
22.42 – 31.41	มีความพึงพอใจปานกลาง
31.42 – 40.41	มีความพึงพอใจมาก
40.42 – 45.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน จำนวน 5 ข้อ คะแนนเต็ม 25 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
5.00 – 7.45	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
7.46 – 12.45	มีความพึงพอใจน้อย
12.46 – 17.45	มีความพึงพอใจปานกลาง
17.46 – 22.45	มีความพึงพอใจมาก
22.46 – 25.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. การออกเอกสารการศึกษา จำนวน 7 ข้อ คะแนนเต็ม 35 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
7.00 – 10.43	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
10.44 – 17.43	มีความพึงพอใจน้อย
17.44 – 24.43	มีความพึงพอใจปานกลาง
24.44 – 31.43	มีความพึงพอใจมาก
31.44 – 35.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

5. การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย จำนวน 6 ข้อ คะแนนเต็ม 30 คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
6.00 – 8.94	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
8.95 – 14.94	มีความพึงพอใจน้อย
14.95 – 20.94	มีความพึงพอใจปานกลาง
20.95 – 26.94	มีความพึงพอใจมาก
26.95 – 30.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

5. พิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

80 ข้อ แบ่งเป็น

5.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ได้แก่

5.1.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์	จำนวน	9	ข้อ
5.1.2 ด้านการควบคุมอารมณ์	จำนวน	7	ข้อ
5.1.3 ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	8	ข้อ
5.1.4 ด้านการสื่อความหมาย	จำนวน	7	ข้อ
5.1.5 ด้านความสามารถในงาน	จำนวน	7	ข้อ
5.1.6 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	จำนวน	9	ข้อ

5.2 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ได้แก่

5.2.1 การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่	จำนวน	6	ข้อ
5.2.2 การลงทะเบียนเรียน	จำนวน	9	ข้อ
5.2.3 การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน	จำนวน	5	ข้อ
5.2.4 การออกเอกสารการศึกษา	จำนวน	7	ข้อ
5.2.5 การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย	จำนวน	6	ข้อ

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณา ปรับปรุงแก้ไขข้อความให้เหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาสาระ

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ Item – total Correlation คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไปได้จำนวน 76 ข้อ คัดออก 4 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) เท่ากับ .2489-.7485 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการ จำนวน 44 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9490 ค่าความเชื่อมั่นด้านคุณลักษณะของการให้บริการงานทะเบียน จำนวน 32 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9333 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9610

8. นำแบบสอบถามที่หาคุณภาพแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการงานทะเบียน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านมนุษยสัมพันธ์					
0	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกับผู้รับบริการ					
00	เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้รับบริการ					
	ด้านการควบคุมอารมณ์					
0	เจ้าหน้าที่มักโต้เถียง เมื่อผู้รับบริการตำหนิ เรื่องการบริการ					
00	เจ้าหน้าที่มักอารมณ์ไม่ดีเมื่อมีผู้มารับ บริการเป็นจำนวนมาก					
	ด้านความรับผิดชอบ					
0	เจ้าหน้าที่มักให้ผู้รับบริการคอยเป็น เวลานาน					
00	เจ้าหน้าที่มักผัดวันรับเอกสารการศึกษา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านการสื่อความหมาย					
0	เจ้าหน้าที่พูดปฏิเสธทันทีเมื่อไม่สามารถดำเนินการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ					
00	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็นไม่วกวน					
	ด้านความสามารถในงาน					
0	เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้					
00	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของผู้รับบริการได้จนสำเร็จโดยไม่เกี่ยงให้ผู้อื่นทำแทน					
	ด้านจิตสำนึกในการบริการ					
0	เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับผู้รับบริการที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่					
00	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาสุภาพกับผู้รับบริการ					

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามความเป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่					
0	ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่มีความคล่องตัว					
00	สถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่มีความเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	การลงทะเบียนเรียน					
0	วิธีการดำเนินการลงทะเบียนเรียน มีความสะดวก					
00	ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน มีความรวดเร็ว					
	การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน					
0	ลำดับขั้นตอนการดำเนินการขอแก้ไขเกี่ยวกับชื่อ-สกุล นักศึกษามีความคล่องตัว					
0	ในการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนประวัติ นักศึกษา จากเว็บไซต์มีความสะดวก					
	การออกเอกสารการศึกษา					
00	ขั้นตอนในการขอเอกสารการศึกษามีความคล่องตัว					
00	ระยะเวลาที่ได้รับเอกสารการศึกษาหลังจากยื่นคำร้องแล้วมีความเหมาะสม					
	การคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย					
0	วิธีการประกาศผลค่าระดับคะแนนทางเว็บไซต์ มีความเหมาะสม					
00	ระยะเวลาการประกาศผลค่าระดับคะแนน หลังจากการสอบ มีความรวดเร็ว					

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือต่อผู้บริหารของศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปติดต่อแผนกทะเบียน คณะบริหารธุรกิจ เพื่อขอทดสอบ กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1-4 ที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวนชั้นปีละ 25 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและหาค่าความเชื่อมั่น
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตามที่คัดเลือกไว้แล้วจากการทดสอบ ไปติดต่อแผนกทะเบียน แต่ละคณะของศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อขอทดสอบกับนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยไม่ให้มีนักศึกษาซ้ำวิชาเอกเดียวกันในแต่ละชั้นปี ตามที่สุ่มได้ จำนวน 968 คน

4. เจ้าหน้าที่แผนกทะเบียน แต่ละคณะ จะนัดผู้วิจัยให้ไปปรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากที่ยื่นไว้ประมาณ 2 สัปดาห์ โดยเจ้าหน้าที่จะนำแบบสอบถามไปแจกให้กับนักศึกษาแต่ละชั้นปี ในช่วงเวลาก่อนอาจารย์เข้าสอน หรือหลังจากอาจารย์สอนเสร็จแล้ว

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานและทดสอบสมมติฐานต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่กำหนดไว้

2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อประมวลค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับชั้นปีการศึกษา สายวิชา และคณะ

3. ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามคุณลักษณะกับค่าความพึงพอใจปานกลาง ($\mu_0 = 3$) ด้วยสถิติ Z – test

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และสายวิชา ด้วยสถิติทดสอบเอฟ (F-test) จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 13

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการคำนวณ หายขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (มยุรี ศรีชัย. 2538: 105)

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 N \sum_{g=1}^K N_g \sigma_g^2}{N^2 e^2 + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \sum_{g=1}^K N_g \sigma_g^2}$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	N_g	แทน	จำนวนประชากรในแต่ละชั้น
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
	σ_g^2	แทน	ค่าความแปรปรวนในแต่ละชั้น

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรง (Face Validity) โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องIOC (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ โดยใช้ Item-total Correlation (Pedhasur.1997:39)

$$r_{xy} = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
 S_{xy} แทน ค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคะแนน
 S_x แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรายข้อ
 S_y แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมข้ออื่นๆ
 ที่เหลือ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ . 2543 : 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 n แทน จำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S^2 แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.1.1 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35) ใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	ΣX	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนที่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.3 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 121)

$$S E = S \sqrt{1 - r_{tt}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.2 ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ Z-test (ชูศรี วงศ์รัตน์.

2545 : 145)

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu_0}{S_{\bar{X}}}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	μ_0	แทน	ค่าคงที่ค่าหนึ่ง (3.00 คือค่าความพึงพอใจปานกลาง)
	$S_{\bar{X}}$	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย (Standard error of mean)

ซึ่ง
$$S_{\bar{X}} = \frac{S}{\sqrt{n}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบว่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe Test) โดยใช้สูตร

$$S = \sqrt{(K-1)F(\alpha; df_1, df_2)} \sqrt{MS_w \left[\sum_{j=1}^K \frac{(C_j)^2}{N_j} \right]}$$

เมื่อ S แทน ค่าวิกฤติของ Scheffe
 K แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 C แทน สัมประสิทธิ์ของการเปรียบเทียบความแตกต่าง(Contrast)
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม
 F(α;df₁,df₂) แทน ค่าวิกฤติของการแจกแจง F

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
SS	แทน	ค่าผลบวกยกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองของคะแนน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน และการประมาณค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสายวิชา ด้วยสถิติทดสอบเอฟ (F-test) จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ในภาพรวม และจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา สายวิชา และคณะ
ดังแสดงในตาราง 4 -8

ตาราง 4 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
จำแนกตามคุณลักษณะการบริการและการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่น
ร้อยละ 95 (n = 968)

คุณลักษณะการบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ				ค่าเฉลี่ยของ ประชากร	การแปล ความหมาย
	k	$\bar{X}$	S	SE		
คุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.ด้านมนุษยสัมพันธ์	9	29.39	4.01	.13	29.14 – 29.65	ปานกลาง
2.ด้านการควบคุมอารมณ์	6	18.16	2.87	.09	17.98 – 18.34	ปานกลาง
3.ด้านความรับผิดชอบ	8	24.84	3.67	.12	24.61 – 25.07	ปานกลาง
4.ด้านการสื่อความหมาย	6	19.26	2.64	.08	19.10 – 19.43	ปานกลาง
5.ด้านความสามารถในงาน	6	21.05	2.95	.09	20.86 – 21.24	ปานกลาง
6.ด้านจิตสำนึกในการบริการ	9	29.70	4.36	.14	29.42 – 29.97	ปานกลาง
รวม	44	142.41	17.22	.55	141.32 – 143.49	ปานกลาง
คุณลักษณะของการบริการ งานทะเบียน						
1.การขึ้นทะเบียนเป็น นักศึกษาใหม่	6	20.49	3.78	.12	20.25 – 20.73	ปานกลาง
2.การลงทะเบียนเรียน	9	30.11	6.01	.19	29.74 – 30.49	ปานกลาง
3.การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน	4	13.52	2.76	.09	13.35 – 13.70	ปานกลาง
4.การออกเอกสารการศึกษา	7	24.23	4.28	.14	23.96 – 24.50	ปานกลาง
5.การคำนวณหาค่าธรรมเนียม คะแนนเฉลี่ย	6	20.42	3.96	.13	20.17 – 20.67	ปานกลาง
รวม	32	108.77	17.88	.57	107.64 – 109.90	ปานกลาง
รวมทั้งฉบับ	76	251.18	30.61	.98	249.25 – 253.11	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 251.18 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 249.25 – 253.11 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคุณลักษณะของผู้ให้บริการเท่ากับ 142.41 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 141.32 – 143.49 และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน เท่ากับ 108.77 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 107.64 – 109.90 จัดว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและแต่ละคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเท่ากับ 29.39, 18.16, 24.84, 19.26, 21.05 และ 29.70 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

พบว่า การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ 20.49, 30.11, 13.52, 24.23 และ 20.42 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา และการประมาณค่าเฉลี่ยประชากรด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ระดับชั้นปีที่ศึกษา	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ				ค่าเฉลี่ยของประชากร	การแปลความหมาย
	n	$\bar{X}$	S	SE		
ชั้นปีที่ 1	289	145.37	18.03	1.06	143.29 – 147.46	ปานกลาง
ชั้นปีที่ 2	230	141.69	15.80	1.04	139.63 – 143.74	ปานกลาง
ชั้นปีที่ 3	209	140.39	18.37	1.27	137.88 – 142.89	ปานกลาง
ชั้นปีที่ 4	240	141.28	16.09	1.04	139.23 – 143.32	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 145.37 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 143.29 – 147.46 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 เท่ากับ 141.69 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 139.63 – 143.74 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 140.39 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 137.88 – 142.89 และชั้นปีที่ 4 เท่ากับ 141.28 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 139.23 – 143.32 จัดว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา และค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ระดับ ชั้นปีที่ศึกษา	คุณลักษณะของการบริการ งานทะเบียน				ค่าเฉลี่ยของ ประชากร	การแปล ความหมาย
	n	$\bar{X}$	S	SE		
ชั้นปีที่ 1	289	111.52	17.53	1.03	109.49 – 113.55	ปานกลาง-มาก
ชั้นปีที่ 2	230	107.98	17.15	1.13	105.76 – 110.21	ปานกลาง
ชั้นปีที่ 3	209	106.58	17.82	1.23	104.15 – 109.01	ปานกลาง
ชั้นปีที่ 4	240	108.13	18.74	1.21	105.74 – 110.51	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เท่ากับ 111.52 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 109.49 – 113.55 จัดว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง-มาก แต่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เท่ากับ 107.98 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 105.76 – 110.21 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เท่ากับ 106.58 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 104.15 – 109.01 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เท่ากับ 108.13 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 105.74 – 110.51 จัดว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ถึง ชั้นปีที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะและค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สาขาวิชา / คณะ	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ				ค่าเฉลี่ยของประชากร	การแปลความหมาย
	n	$\bar{X}$	S	SE		
สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี						
1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	90	146.64	19.22	2.03	142.62 - 150.67	ปานกลาง
2.คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	85	146.21	14.82	1.61	143.02 - 149.41	ปานกลาง
3.คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	88	142.85	13.97	1.49	139.89 - 145.81	ปานกลาง
4.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	72	141.24	15.08	1.78	137.69 - 144.78	ปานกลาง
5.คณะวิทยาศาสตร์	83	143.84	20.56	2.27	139.32 - 148.36	ปานกลาง
6.คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	79	137.81	14.92	1.68	134.47 - 141.15	ปานกลาง
รวม	497	143.28	16.85	.76	141.79 - 144.76	ปานกลาง
สายสังคมศาสตร์						
1.คณะศิลปศาสตร์	76	146.86	19.14	2.18	142.51 - 151.20	ปานกลาง
2.คณะศึกษาศาสตร์	75	141.96	20.66	2.39	137.21 - 146.71	ปานกลาง
3.คณะบริหารธุรกิจ	93	137.10	15.98	1.66	133.81 - 140.39	ปานกลาง
4.คณะคหกรรมศาสตร์	73	140.47	15.29	1.79	136.90 - 144.03	ปานกลาง
5.คณะศิลปกรรม	78	142.23	17.88	2.02	138.20 - 146.26	ปานกลาง
6.คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์	76	141.41	15.04	1.72	137.97 - 144.84	ปานกลาง
รวม	471	141.48	17.57	.81	139.89 - 143.07	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เท่ากับ 143.28 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 141.79 – 144.76 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายคณะพบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 146.64 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 142.62 – 150.67 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ 137.81 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 134.47 – 141.15 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาสายสังคมศาสตร์พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 141.48 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 139.89 – 143.07 จัดว่าอยู่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายคณะ พบว่าคณะศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 146.86 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 142.51 – 151.20 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลางแต่คณะบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ 137.10 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 133.81 – 140.39 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตาราง 8 ค่าสถิติพื้นฐานจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามคณะ และค่าเฉลี่ยประชากร ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สายวิชา / คณะ	คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน				ค่าเฉลี่ยของประชากร	การแปลความหมาย
	n	$\bar{X}$	S	SE		
สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี						
1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	90	107.98	21.29	2.24	103.52-112.44	ปานกลาง-มาก
2.คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	85	113.55	17.84	1.93	109.71-117.40	ปานกลาง-มาก
3.คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	88	109.30	19.02	2.03	105.27-113.33	ปานกลาง-มาก
4.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	72	107.63	18.10	2.13	103.37-111.88	ปานกลาง-มาก
5.คณะวิทยาศาสตร์	83	110.01	15.13	1.67	106.69-113.34	ปานกลาง-มาก
6.คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	79	104.63	17.38	1.95	100.74-108.52	ปานกลาง
รวม	497	108.96	18.39	.83	107.33-110.58	ปานกลาง
สายสังคมศาสตร์						
1.คณะศิลปศาสตร์	76	110.01	18.74	2.14	105.76-114.27	ปานกลาง-มาก
2.คณะศึกษาศาสตร์	75	110.81	18.56	2.14	106.54-115.08	ปานกลาง-มาก
3.คณะบริหารธุรกิจ	93	107.55	13.55	1.41	104.76-110.34	ปานกลาง
4.คณะคหกรรมศาสตร์	73	103.58	17.46	2.04	99.50-107.65	ปานกลาง
5.คณะศิลปกรรม	78	108.62	18.94	2.14	104.35-112.89	ปานกลาง-มาก
6.คณะนาฏศิลป์และดุริยางค์	76	111.18	16.36	1.88	107.45-114.92	ปานกลาง-มาก
รวม	471	108.58	17.34	.80	107.01-110.15	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเท่ากับ 108.96 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 107.33 - 110.58 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายคณะพบว่าคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 113.55 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 109.71 - 117.40 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง - มาก แต่คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ 104.63 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 100.74 - 108.52 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสายสังคมศาสตร์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 108.58 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 107.01 - 110.15 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์รายคณะพบว่าคณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 111.18 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 107.45 - 114.92 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง - มาก แต่คณะศึกษาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ 103.58 ซึ่งอยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 99.50 - 107.65 จัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามคุณลักษณะ ชั้นปีที่ศึกษา สายวิชาและคณะดังแสดงในตาราง 9 - 19

ตาราง 9 ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามคุณลักษณะกับค่าความพึงพอใจปานกลาง ($\mu_0 = 3.00$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	k	n	$\bar{X}$	S	$S_{\bar{X}}$	Z	p
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	44	968	3.24	.38	.01	18.95	.000**
2. ด้านคุณลักษณะของการบริการ	32	968	3.40	.56	.02	22.43	.000**
รวม	76	968	3.32	.54	.02	24.14	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมสูงกว่าปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกัน

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามชั้นปีการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	3822.70	1274.23	4.34	.005**
ภายในกลุ่ม	964	282854.60	293.42		
รวม	967	286677.30			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีชั้นปีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามชั้นปี เป็นรายคู่

ชั้นปีการศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 1
		140.39	141.28	141.69	145.37
ชั้นปีที่ 3	140.39	-	.89	1.30	4.98**
ชั้นปีที่ 4	141.28	-	-	.41	4.09
ชั้นปีที่ 2	141.69	-	-	-	3.68
ชั้นปีที่ 1	145.37	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	3425.43	1141.81	3.60	.013*
ภายในกลุ่ม	964	305787.10	317.20		
รวม	967	309212.53			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่มีชั้นปีศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีการศึกษา	$\bar{X}$	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 1
		106.58	107.98	108.13	111.52
ชั้นปีที่ 3	106.58	-	1.40	1.58	4.94*
ชั้นปีที่ 2	107.98	-	-	.15	3.54
ชั้นปีที่ 4	108.13	-	-	-	3.39
ชั้นปีที่ 1	111.52	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามสายวิชา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1	781.54	781.54	2.64	.10
ภายในกลุ่ม	966	285895.70	295.96		
รวม	967	286677.24			

จากตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามสายวิชา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1	34.60	34.60	.11	.74
ภายในกลุ่ม	966	309177.90	320.06		
รวม	967	309212.50			

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำแนกตามสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามคณะในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4480.40	896.08	3.23	.007**
	ภายในกลุ่ม	491	136383.70	277.77		
	รวม	496	140864.10			
2. ด้านคุณลักษณะ ของการบริการ งานทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	5	3628.42	725.68	2.17	.056
	ภายในกลุ่ม	491	164188.60	334.40		
	รวม	496	167817.02			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแต่ละคณะ ในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นรายคู่

คณะ	$\bar{X}$	เทคโนโลยี สื่อสาร มวลชน	สถาปัตย กรรม ศาสตร์	ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	วิทยา ศาสตร์	วิศวกรรม และ เทคโนโลยี การเกษตร	วิศวกรรม ศาสตร์
		137.81	141.24	142.85	143.84	146.21	146.64
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	137.81	-	3.43	5.04	6.03	8.40	8.83**
สถาปัตยกรรมศาสตร์	141.24	-	-	1.61	2.60	4.97	5.40
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	142.85	-	-	-	0.99	3.36	3.79
วิทยาศาสตร์	143.84	-	-	-	-	2.37	2.80
วิศวกรรมและ เทคโนโลยีการเกษตร	146.21	-	-	-	-	-	0.43
วิศวกรรมศาสตร์	146.64	-	-	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำแนกตามคณะในสายสังคมศาสตร์

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านคุณลักษณะผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	3961.12	792.22	2.61	.024*
	ภายในกลุ่ม	465	141070.50	303.38		
	รวม	470	145031.62			
2. ด้านคุณลักษณะ ของการบริการ งานทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	5	2928.15	585.63	1.97	.082
	ภายในกลุ่ม	465	138432.80	297.71		
	รวม	470	141360.95			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาแต่ละคณะ สายสังคมศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้าน
คุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามคณะในสายสังคมศาสตร์ เป็นรายคู่

คณะ	$\bar{X}$	บริหาร ธุรกิจ	คหกรรม ศาสตร์	นาฏ ศิลป์และ ดุริยางค์	ศึกษา ศาสตร์	ศิลปกรรม	ศิลป ศาสตร์
		137.10	140.47	141.41	141.96	142.23	146.86
บริหารธุรกิจ	137.00	-	3.37	4.31	4.86	5.13	9.76*
คหกรรมศาสตร์	140.47	-	-	0.94	1.49	1.76	6.39
นาฏศิลป์และดุริยางค์	141.41	-	-	-	0.55	0.82	5.45
ศึกษาศาสตร์	141.96	-	-	-	-	0.27	4.90
ศิลปกรรม	142.23	-	-	-	-	-	4.63
ศิลปศาสตร์	146.86	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะได้แก่ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสายวิชา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษา ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 จาก 12 คณะ จำนวน 968 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับสร้างตามวิธีของ Likert แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำนวน 47 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนจำนวน 33 ข้อ รวมทั้งฉบับ 80 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ จำนวน 80 ข้อ ไปทดสอบ (Try Out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .2498 - .7485 ได้ข้อคำถาม 76 ข้อ ตัดออก 4 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำนวน 44 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9490 และเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน จำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9333 และได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .9610

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำผลจากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและประมาณค่าสถิติ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามคุณลักษณะด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยกับค่าความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยใช้สถิติ Z-test และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และสายวิชา โดยใช้สถิติ F-test จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 13

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อ แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย ด้านความสามารถในงาน และด้านจิตสำนึกในการบริการ และคุณลักษณะของการ

บริการงานทะเบียน ได้แก่ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ละคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้าน ของคุณลักษณะของผู้ให้บริการพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย และด้านจิตสำนึกในการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละด้านในระดับปานกลาง พบว่า ด้านการควบคุมอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำสุด ส่วนด้านความสามารถในงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน พบว่า การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การออกเอกสารการศึกษา และการคำนวณหาค่าระดับคะแนนเฉลี่ย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละด้าน ในระดับปานกลาง พบว่า ด้านการออกเอกสารการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางสูงสุด ส่วนด้านการลงทะเบียนเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำสุด

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนเมื่อพิจารณาด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชา พบว่า สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสายสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจทั้ง 2 คุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายคณะ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะคหกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรม และคณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรม และคณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง – มาก แต่คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ และคณะคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยรวมสูงกว่าปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน สูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกัน

4. นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนแตกต่างกัน ถ้าพิจารณาตามสายวิชา พบว่า นักศึกษาสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กับนักศึกษาสายสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน 2 คุณลักษณะไม่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณารายคณะ พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ กับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และ คณะศิลปศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ถ้าพิจารณารายด้านพบว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านความสามารถในงานนักศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ส่วนใหญ่ทำงานมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ลักษณะงานทะเบียนเป็นลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ จึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาได้ อีกทั้งหน่วยงานได้มีการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี แต่ด้านการควบคุมอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ มีอายุระหว่าง 25-35 ปีเป็นส่วนใหญ่ วุฒิภาวะน้อย ทำอะไรตามใจตัวเอง ขาดการควบคุมอารมณ์ ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน ด้านการออกเอกสารการศึกษา นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางสูงสุด อาจเนื่องมาจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบสามารถออกเอกสารการศึกษาได้รวดเร็วด้วยโปรแกรม และเครื่องพิมพ์ที่ทันสมัย มีความสมบูรณ์ถูกต้อง นักศึกษาสามารถขอเอกสารการศึกษา กรณีเร่งด่วนได้ภายในวันเดียว ส่วนด้านการลงทะเบียนเรียนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่ำสุดอาจเนื่องมาจากกระบวนการลงทะเบียนใช้ระบบอินเตอร์เน็ต และต้องรอให้เครื่องพิมพ์ใบลงทะเบียน จากนั้นจึงนำไปชำระเงินที่ธนาคาร ถ้าระบบมีปัญหานักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนเรียนไม่ได้ หรือบางครั้งห้องเรียนเต็ม นักศึกษาไม่สามารถลงวิชาเรียนได้ ต้องเขียนคำร้องขออาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ประจำวิชาเพื่อขออนุญาตเข้าเรียนเพิ่มเติม ทำให้ยุ่งยากหลายขั้นตอน

2. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจคุณลักษณะของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ให้บริการแก่นักศึกษา แต่ละชั้นปีเท่าเทียมกัน จึงทำให้นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง – มาก เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นนักศึกษาที่เพิ่งสอบเข้ามาศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้เป็นปีแรก รู้สึกตื่นเต้น ดีใจ กับระบบใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับระบบนักเรียน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ต้องช่วยเหลือตนเองในเรื่องการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ ลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองกับระบบเทคโนโลยี และเนื่องจากศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ เข้ามาอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ฉะนั้นจึงมีการพัฒนา สถานศึกษาให้ทันสมัยมีการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องการบริหารจัดการองค์การทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีเทคโนโลยีทันสมัย ช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็ว โดยเฉพาะสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในด้านงานทะเบียน ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผ่านชั้นปีที่ 1 มาแล้ว ทำให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับระบบต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา ไม่เห็นความแตกต่าง

เมื่อพิจารณารายคณะ พบว่า คณะต่าง ๆ ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจคุณลักษณะของผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ส่วนคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรม และคณะนาฏศิลป์และดุริยางค์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง – มาก อาจเนื่องมาจากนักศึกษาในคณะเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาทางการคำนวณ ใช้ความคิด และเป็นคณะ ที่เรียนด้านวิชาชีพเฉพาะ ชอบเก็บตัว ไม่ค่อยยุ่งเกี่ยวกับเรื่องของคนอื่น จึงทำให้ไม่ค่อยสนใจการบริการงานทะเบียน มุ่งสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก แต่คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ และคณะคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากนักศึกษาในคณะเหล่านี้ เรียนวิชาที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คน มีความละเอียด รอบคอบ รักความสวยงาม ตามสาขาวิชาที่เรียน จึงทำให้ประเมินคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนต่างจากคณะที่เรียนเกี่ยวกับการคำนวณ

3. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน สูงกว่าปานกลาง อาจเนื่องมาจาก สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เป็นหน่วยงานราชการที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อ “ส่งเสริมให้พัฒนาระบบราชการดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม” (วิสัยทัศน์ ก.พ.ร.) และให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ฉะนั้น สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และรายงานผลต่อสำนักงาน ก.พ.ร. แต่ละปี ซึ่งทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน แตกต่างจากชั้นปีที่ 3

เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพิ่งพ้นวัยนักเรียนสอบเข้ามาศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นปีแรก เริ่มมีการปรับตัวจนถึงชั้นปีที่ 2 เมื่อเริ่มขึ้นชั้นปีที่ 3 นักศึกษามีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น มีความเชื่อมั่นตนเองสูงกว่าชั้นปีที่ 1 และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะมีกิจกรรมงานทะเบียนมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ได้แก่ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียน การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน การคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย ขณะเดียวกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เป็นชั้นที่กำลังศึกษา ยังไม่สำเร็จการศึกษา ก็จะมีแต่เรื่องการลงทะเบียนเรียน และการคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ยเท่านั้น

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะของผู้ให้บริการ รายละเอียดพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ กับคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเนื่องจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นคณะที่นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการคิดคำนวณด้วยตนเอง ส่วนมากเป็นผู้ชายนิสัยไม่ค่อยเรียบร้อย ส่วนคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน เป็นคณะที่นักศึกษาต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ส่วนมากเป็นผู้หญิงมีนิสัยสุภาพอ่อนโยนกว่า และคณะศิลปศาสตร์กับคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากคณะศิลปศาสตร์ เป็นคณะที่นักศึกษาเรียนเกี่ยวกับด้านภาษาเป็นส่วนใหญ่ เพราะต้องมีการนำไปใช้ในการฝึกงาน ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรม บุคลิกลักษณะท่าทางจะออกไปในแนวสากล ส่วนคณะบริหารธุรกิจ เป็นคณะที่นักศึกษาเรียนเกี่ยวกับด้านการจัดการ บัญชี ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ ฉะนั้นบุคลิกลักษณะท่าทางจึงแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านการควบคุมอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่ำสุด เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน เห็นควรเน้นให้มีการจัดอบรม สัมมนา ฝึกปฏิบัติด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม แต่ก้ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ด้านอื่นๆ ด้วย เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนาตนเอง และองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนด้านการลงทะเบียนเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่ำสุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางด้วยกัน เห็นควรให้มีการปรับขั้นตอน ความสะดวก รวดเร็ว ให้กระชับในทุกๆ ด้าน เพื่อให้มีคุณภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยบางประการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการงานทะเบียนของผู้รับบริการ เนื่องจากการศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผล จะทำให้ทราบถึงข้อมูล

ที่แท้จริงในการให้บริการงานทะเบียน ของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรและองค์กรได้

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการงานทะเบียน จากกลุ่มผู้ให้บริการ เนื่องจากการศึกษาปัญหาอุปสรรคจะทำให้สามารถทราบถึงสาเหตุและการแก้ปัญหาการบริการงานทะเบียนให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ ภิญญนาบัตร. (2541). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กานดา จันทรแย้ม. (2546). จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ขนิษฐา วิเศษสาร ; มุกดา ศรียงค์. (2535) จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จามจุรี ศรีเสริมศรี.(2549).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ .กรณีศึกษาเขตวัฒนา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ฟอรัมทพรินติ้ง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นวรรตน์ ชูธรรมขจร. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประสงค์ ตั้งกิตติมหศักดิ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขา คลองจั่น. สารนิพนธ์ กศม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัทตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา. ปรินญาณิพนธ์ กศม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. (2527, 19 สิงหาคม).
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับแก้ไข) พ.ศ.2542. (19 สิงหาคม 2542).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 74ก หน้า 14.

- พิภพ อุดม. (2537, ตุลาคม – ธันวาคม). การตลาดสำหรับธนาคาร. วารสารบริหารธุรกิจ. 17: 62
- พรเทพ ปิยวัฒนาเมธา (2536). คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเอชเอ็น กรุ๊ป สำนักพิมพ์ บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (ฉบับปรับปรุงใหม่) พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มยุรี ศรีชัย. (2538). เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินติ้ง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขา วิชาคหกรรมศาสตร์. (2543). จิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 8-15 พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2544). จิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 1-7 พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วราภรณ์ พุททวิถิ. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานบริการ นวดแผนไทย: กรณีศึกษาโรงพยาบาลดำเนินสะดวก.สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ – มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3): 9
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิวสินธุ์ ชัชวาลานนท์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักธุรกิจ เขาวัง เพชรบุรี ของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (2545ก). แนวทางรายงานการประเมินตนเอง. ปทุมธานี: สำนักพัฒนาและบริการวิชาการ สถาบันฯ.
- (2545ข). วิสัยทัศน์ราชมงคล พ.ศ. 2545-2549.
- (2547). รายงานการประเมินตนเอง. ปทุมธานี: สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ สถาบันฯ.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของ พนักงานธนกรประจำธนาคาร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น(ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม. อัดสำเนา.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533). คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ เอกสาร ประกอบการประชุมสัมมนาศึกษานิเทศก์อำเภอทั่วราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2533. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2545) กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
ของธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรา ผูกบุญเชิด. (2539). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องการบริการ
- อรนุช อยู่ทิม. (2539). การสร้างแบบประเมินการใช้หลักสูตรของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารี เพชรผุด. (2536). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน . กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัยวรรณ พิพัฒน์วรกุล. (2539). การศึกษาองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ. วิทยานิพนธ์ ดม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Christain Gronroos.(1990). *Service Management and Marketing.(Managing the Moment of Truth in Service Competition)*,Massachusetts: Lexington Books.
- K.J.Blois. (Summer 1974).“An Approach to Marketing Services,” *in the European Journal of Marketing*:157.
- Philip Kotlor.(1988).Marketing Management. (Analysis, Planning, Implementation, and Control) 6th ed.Englewood Cliffs New Jersey:Prentice- Hall,Inc:P.477.
- Spector, Paul E.(2000).*Industrial & Organizational Psychology:Research and Practice* New York: John Wiley & Sons.
- Steer, R. & Porter L.(1987).*Motivation and Work Behavior*.Singapore :McGraw – Hill.
- .(1991).*Motivation and work Behavior*.4th ed.Singapore:McGraw – Hill.
- Pedhazur, E. J. (1997).*Multiple Regression in Behaiioral Research*.New York: Holt Rinehart and Winston.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่าดัชนีความสอดคล้อง
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 20 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ของแบบสอบถามความ
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการงานทะเบียน

ข้อที่	ค่า IOC	การพิจารณา	ข้อที่	ค่า IOC	การพิจารณา
1	1.00	คัดเลือกไว้	25	.60	คัดเลือกไว้
2	1.00	คัดเลือกไว้	26	1.00	คัดเลือกไว้
3	.80	คัดเลือกไว้	27	1.00	คัดเลือกไว้
4	.80	คัดเลือกไว้	28	.60	คัดเลือกไว้
5	.60	คัดเลือกไว้	29	1.00	คัดเลือกไว้
6	.60	คัดเลือกไว้	30	1.00	คัดเลือกไว้
7	1.00	คัดเลือกไว้	31	.60	คัดเลือกไว้
8	.80	คัดเลือกไว้	32	.80	คัดเลือกไว้
9	.80	คัดเลือกไว้	33	.80	คัดเลือกไว้
10	.60	คัดเลือกไว้	34	1.00	คัดเลือกไว้
11	.80	คัดเลือกไว้	35	1.00	คัดเลือกไว้
12	.60	คัดเลือกไว้	36	.80	คัดเลือกไว้
13	1.00	คัดเลือกไว้	37	1.00	คัดเลือกไว้
14	1.00	คัดเลือกไว้	38	1.00	คัดเลือกไว้
15	.80	คัดเลือกไว้	39	1.00	คัดเลือกไว้
16	1.00	คัดเลือกไว้	40	1.00	คัดเลือกไว้
17	1.00	คัดเลือกไว้	41	1.00	คัดเลือกไว้
18	1.00	คัดเลือกไว้	42	1.00	คัดเลือกไว้
19	.80	คัดเลือกไว้	43	1.00	คัดเลือกไว้
20	1.00	คัดเลือกไว้	44	1.00	คัดเลือกไว้
21	1.00	คัดเลือกไว้	45	1.00	คัดเลือกไว้
22	1.00	คัดเลือกไว้	46	1.00	คัดเลือกไว้
23	1.00	คัดเลือกไว้	47	1.00	คัดเลือกไว้
24	.60	คัดเลือกไว้			

ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

ข้อที่	ค่า IOC	การพิจารณา	ข้อที่	ค่า IOC	การพิจารณา
1	1.00	คัดเลือกไว้	18	1.00	คัดเลือกไว้
2	1.00	คัดเลือกไว้	19	1.00	คัดเลือกไว้
3	1.00	คัดเลือกไว้	20	1.00	คัดเลือกไว้
4	1.00	คัดเลือกไว้	21	1.00	คัดเลือกไว้
5	.80	คัดเลือกไว้	22	1.00	คัดเลือกไว้
6	1.00	คัดเลือกไว้	23	1.00	คัดเลือกไว้
7	1.00	คัดเลือกไว้	24	1.00	คัดเลือกไว้
8	1.00	คัดเลือกไว้	25	1.00	คัดเลือกไว้
9	1.00	คัดเลือกไว้	26	.80	คัดเลือกไว้
10	1.00	คัดเลือกไว้	27	1.00	คัดเลือกไว้
11	1.00	คัดเลือกไว้	28	.80	คัดเลือกไว้
12	1.00	คัดเลือกไว้	29	.80	คัดเลือกไว้
13	1.00	คัดเลือกไว้	30	1.00	คัดเลือกไว้
14	1.00	คัดเลือกไว้	31	1.00	คัดเลือกไว้
15	1.00	คัดเลือกไว้	32	1.00	คัดเลือกไว้
16	1.00	คัดเลือกไว้	33	1.00	คัดเลือกไว้
17	1.00	คัดเลือกไว้			

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการงานทะเบียน
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ผลการคัดเลือก	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก(r)	ผลการ คัดเลือก
1	.6035	คัดเลือกไว้	25	.6354	คัดเลือกไว้
2	.5753	คัดเลือกไว้	26	.0348	คัดออก
3	.4333	คัดเลือกไว้	27	.5841	คัดเลือกไว้
4	.3675	คัดเลือกไว้	28	.4367	คัดเลือกไว้
5	.5085	คัดเลือกไว้	29	.5495	คัดเลือกไว้
6	.3086	คัดเลือกไว้	30	.5776	คัดเลือกไว้
7	.7153	คัดเลือกไว้	31	.4027	คัดเลือกไว้
8	.6454	คัดเลือกไว้	32	.5221	คัดเลือกไว้
9	.5379	คัดเลือกไว้	33	.6833	คัดเลือกไว้
10	.4407	คัดเลือกไว้	34	.7396	คัดเลือกไว้
11	.4725	คัดเลือกไว้	35	.7485	คัดเลือกไว้
12	.5153	คัดเลือกไว้	36	.6319	คัดเลือกไว้
13	.4802	คัดเลือกไว้	37	.5906	คัดเลือกไว้
14	.6804	คัดเลือกไว้	38	.3607	คัดเลือกไว้
15	.5056	คัดเลือกไว้	39	.5111	คัดเลือกไว้
16	.4478	คัดเลือกไว้	40	.1115	คัดออก
17	.5795	คัดเลือกไว้	41	.5955	คัดเลือกไว้
18	.5889	คัดเลือกไว้	42	.6229	คัดเลือกไว้
19	.2489	คัดเลือกไว้	43	.3946	คัดเลือกไว้
20	.3905	คัดเลือกไว้	44	.2816	คัดเลือกไว้
21	.4375	คัดเลือกไว้	45	.7045	คัดเลือกไว้
22	.4958	คัดเลือกไว้	46	.6390	คัดเลือกไว้
23	.0545	คัดออก	47	.5487	คัดเลือกไว้
24	.6582	คัดเลือกไว้			

ด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ผลการคัดเลือก	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก(r)	ผลการ คัดเลือก
1	.5836	คัดเลือกไว้	18	.6234	คัดเลือกไว้
2	.6288	คัดเลือกไว้	19	.5572	คัดเลือกไว้
3	.3612	คัดเลือกไว้	20	-.2914	คัดออก
4	.4951	คัดเลือกไว้	21	.6325	คัดเลือกไว้
5	.5244	คัดเลือกไว้	22	.6014	คัดเลือกไว้
6	.5499	คัดเลือกไว้	23	.5386	คัดเลือกไว้
7	.5840	คัดเลือกไว้	24	.4779	คัดเลือกไว้
8	.4915	คัดเลือกไว้	25	.5268	คัดเลือกไว้
9	.4856	คัดเลือกไว้	26	.5655	คัดเลือกไว้
10	.5014	คัดเลือกไว้	27	.5515	คัดเลือกไว้
11	.4047	คัดเลือกไว้	28	.5726	คัดเลือกไว้
12	.3522	คัดเลือกไว้	29	.5709	คัดเลือกไว้
13	.4052	คัดเลือกไว้	30	.4078	คัดเลือกไว้
14	.6078	คัดเลือกไว้	31	.5948	คัดเลือกไว้
15	.5202	คัดเลือกไว้	32	.6040	คัดเลือกไว้
16	.5959	คัดเลือกไว้	33	.5077	คัดเลือกไว้
17	.6070	คัดเลือกไว้			

ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9610

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะผู้ให้บริการงานทะเบียน

ข้อความที่ใช้วัดคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ
- ตอนที่ 2 คุณลักษณะของผู้ให้บริการงานทะเบียน
- ตอนที่ 3 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน

ขอความร่วมมือให้ นักศึกษา **เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม**
การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน แต่จะใช้ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ 1) เพศชาย
- ☐ 2) เพศหญิง

2. การศึกษา

- ☐ 1) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1
- ☐ 2) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2
- ☐ 3) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3
- ☐ 4) กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4

3. คณะ

- ☐ 1) ศิลปศาสตร์
- ☐ 2) ศึกษาศาสตร์
- ☐ 3) วิศวกรรมศาสตร์
- ☐ 4) บริหารธุรกิจ
- ☐ 5) คหกรรมศาสตร์
- ☐ 6) ศิลปกรรม
- ☐ 7) นาฏศิลป์และดุริยางค์
- ☐ 8) วิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร
- ☐ 9) ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- ☐ 10) สถาปัตยกรรมศาสตร์
- ☐ 11) วิทยาศาสตร์
- ☐ 12) เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 คุณลักษณะผู้ให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ โดยคำตอบแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นก้ำกึ่งระหว่างเห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกับผู้รับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มักโต้เถียง เมื่อผู้รับบริการตำหนิเรื่อง การบริการ					
3	เจ้าหน้าที่มักให้ผู้รับบริการคอยเป็นเวลานาน					
4	เจ้าหน้าที่พูดปฏิเสธทันที เมื่อไม่สามารถ ดำเนินการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ					
5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในข้อสงสัยเกี่ยวกับ งานที่รับผิดชอบได้					
6	เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยงที่จะให้บริการกับผู้รับบริการที่ เคยมีปัญหากับเจ้าหน้าที่					
7	เจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสุภาพกับผู้รับบริการ					
8	เจ้าหน้าที่มักอารมณ์ไม่ดี เมื่อมีผู้มารับบริการเป็น จำนวนมาก					
9	เจ้าหน้าที่มักเถียงหน้าที่กันเวลามีผู้มารับบริการ					
10	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็นไม่ วกวน					
11	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามความต้องการ ของผู้รับบริการได้จนสำเร็จโดยไม่เกี่ยงให้ผู้อื่นทำ แทน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12	เจ้าหน้าที่แสดงอาการไม่พอใจ เมื่อผู้รับบริการถามคำถามที่ไม่เข้าใจ					
13	เจ้าหน้าที่เลือกให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ					
14	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
15	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ กรณีที่ไม่ใช่งานซึ่งเป็นหน้าที่ของตนเอง					
16	เจ้าหน้าที่พูดให้ผู้รับบริการผ่อนคลายอารมณ์โกรธได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้					
17	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้					
18	เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี					
19	เจ้าหน้าที่ทักทายเฉพาะผู้รับบริการที่คุ้นเคย					
20	เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจข่มขู่ผู้รับบริการเพื่อตัดสินปัญหาบางอย่าง					
21	เจ้าหน้าที่มักใช้โทรศัพท์นาน เมื่อมีผู้มารับบริการ					
22	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะกับผู้รับบริการ					
23	เจ้าหน้าที่อ่อนน้อมกับผู้รับบริการ					
24	เจ้าหน้าที่เริ่มต้นรับผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม					
25	เจ้าหน้าที่มักแนะนำขั้นตอนการบริการ แก่ผู้รับบริการ					
26	เจ้าหน้าที่พูดจาสับสน ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิด					
27	เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำการบริการอื่น ๆ ได้					
28	ขณะเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ เมื่อมีผู้รับบริการคนอื่นเข้ามา เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเท่ากัน					
29	เจ้าหน้าที่จะไม่พูดอะไร จนกว่าผู้รับบริการ เป็นฝ่ายพูดเริ่มต้นก่อน					
30	เจ้าหน้าที่ยอมรับความจริงในสิ่งที่ตนเองกระทำกับผู้รับบริการ					
31	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
32	เจ้าหน้าที่พูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจได้					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
33	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
34	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
35	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยเรื่องที่เป็นประโยชน์					
36	เจ้าหน้าที่มีความยินยอมความผิดให้กับผู้รับบริการ					
37	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
38	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบแบบแผน					
39	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการเท่าเทียมกันทุกคน					
40	เจ้าหน้าที่เลือกให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ					
41	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติวันนัดรับเอกสารการศึกษา					
42	เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาสุภาพกับผู้รับบริการ					
43	เจ้าหน้าที่แสดงกิริยามารยาทเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
44	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ					

ตอนที่ 3 คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ	คุณลักษณะของการบริการงานทะเบียน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1	การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ มีความ คล่องตัว					
2	สถานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ มีความเหมาะสม					
3	มีกำหนดการ การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ จากประกาศของสถานศึกษาล่วงหน้า					
4	วันและเวลา ในการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา มี ความเหมาะสม					
5	ใบรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา มีความ ชัดเจน ง่ายและสะดวกต่อการกรอกข้อมูล รายละเอียด					
6	ขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว					
7	การลงทะเบียนเรียน วิธีการดำเนินการลงทะเบียนเรียนมีความสะดวก					
8	ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน มีความรวดเร็ว					
9	การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียน มีความสะดวก และรวดเร็ว					
10	ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน มีความ เหมาะสม					
11	จำนวนเงินค่าปรับการลงทะเบียนเรียนซ้ำ มี ความเหมาะสม					
12	ขั้นตอนการเพิ่ม หรือ ถอน รายวิชา มีความ สะดวกและรวดเร็ว					
13	ระยะเวลาในการเพิ่ม หรือ ถอน รายวิชา มีความ เหมาะสม					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14	ค่าธรรมเนียมในการเพิ่ม หรือ ถอน รายวิชา มีความเหมาะสม					
15	รายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา ที่กำหนดให้ ตามแผนการศึกษา มีความเหมาะสม					
	การแก้ไขข้อมูลทางทะเบียน					
16	ลำดับขั้นตอนการดำเนินการขอแก้ไขเกี่ยวกับชื่อ – สกุล นักศึกษา มีความคล่องตัว					
17	ในการตรวจสอบข้อมูลระเบียบประวัตินักศึกษา จากเว็บไซต์มีความสะดวก					
18	ในการแก้ไขประวัติส่วนตัว จากเว็บไซต์กรณี ข้อมูลผิดมีความสะดวก					
19	ระยะเวลาในการแก้ไขข้อมูลทางทะเบียนหลังจาก ยื่นคำร้องมีความเหมาะสม					
	การออกเอกสารการศึกษา					
20	ลำดับขั้นตอนในการขอเอกสารการศึกษา มีความคล่องตัว					
21	ระยะเวลาที่ได้รับเอกสาร หลังจากยื่นคำร้อง มีความเหมาะสม					
22	เอกสารการศึกษา ของนักศึกษาที่ได้รับจาก เจ้าหน้าที่ มีความถูกต้อง					
23	ค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารการศึกษามีความเหมาะสม					
24	ตัวหนังสือ และรูปแบบเกี่ยวกับเอกสารการศึกษามีความชัดเจนเหมาะสม					
25	กระดาษที่ใช้ในการออกเอกสารการศึกษามีคุณภาพ					
26	อุปกรณ์ที่ใช้ออกเอกสารการศึกษามีความทันสมัย					
	การคำนวณหาค่าธรรมเนียมเฉลี่ย					
27	วิธีการประกาศผลค่าธรรมเนียมทางเว็บไซต์ มีความเหมาะสม					
28	ระยะเวลาการประกาศผล ค่าธรรมเนียม หลังจากการสอบ มีความรวดเร็ว					

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- | | | |
|-----------------------|--------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์นิภา | ศรีไพโรจน์ | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.สุพร | เข็มแข็ง | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ชวลิต | รวยอาจิณ | ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. นายมนตรี | ภู่นพคุณดี | นักวิชาการศึกษา 8
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| 5. นางนฤมล | จารุสัมฤทธิ์ | นักวิชาการศึกษา 7
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล

นางสุทริศรี ม่วงสวย

วัน เดือน ปีเกิด

5 สิงหาคม 2501

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

49/667 ซ.ตันแทน ถ.แจ้งวัฒนะ อ.ปากเกร็ด

จ.นนทบุรี 11120

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

นักวิชาการศึกษา 7

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2518

มัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนสตรีนนทบุรี

พ.ศ. 2520

ป.กศ.สูง (คณิตศาสตร์)

จากวิทยาลัยครูสวนสุนันทา

พ.ศ. 2522

คบ. (คณิตศาสตร์)

จากวิทยาลัยครูจันทระเกษม

พ.ศ. 2549

กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ