



ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล
ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

นางสาวกมลวรรณ พานแก้ว

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา
ปีการศึกษา 2562

ชื่องานวิจัย	ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์ พาณิชย์การ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวกมลวรรณ พานแก้ว
ปีการศึกษา	2562

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1-3 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พาณิชย์การ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1.ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มีดังต่อไปนี้

1.1 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 ทุกสาขาวิชา พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาการบัญชี พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีก้าขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บ. ด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาการตลาด พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม

แจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

1.4 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะของนักศึกษา คือ การกระจายข่าวต่างๆ ติดประกาศไม่ทั่วถึง การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาเสร็จล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ จัดทำขึ้นเพื่อ ต้องการทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อ ต้องการนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงและพัฒนา ด้านบริการของสถานศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)วิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พัฒนชยการ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลและ ตอบแบบสอบถาม

อนึ่งหากการวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำขออ้อมรับข้อบกพร่องเหล่านั้นเพื่อ ประโยชน์ในการจัดทำกรวิจัยครั้งต่อไป

กมลวรรณ พานแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
บทที่ 2 เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	22
สรุปผล.....	23
อภิปรายผล.....	24
ข้อเสนอแนะ	24
ภาคผนวก.....	25
ภาคผนวก ก เครื่องที่ใช้ในการวิจัย	26
บรรณานุกรม.....	27
ประวัติผู้วิจัย.....	28

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา.....	23
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาทุกสาขาวิชา	24
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาสาขาวิชาการบัญชี	25
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด	26
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ..	27

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องบริหารจัดการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพราะได้กำหนดสาระบัญญัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง เป็นการสร้างหลักประกันที่สถานศึกษาจะได้จัดการเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็นเป้าหมายสำคัญ

ปัจจุบันจากสถานะเศรษฐกิจทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับงบประมาณสนับสนุนน้อยลง มีทรัพยากรจำกัด แต่มีได้หมายความว่า คุณภาพของนักศึกษาต้องตกต่ำลงด้วยการพิสูจน์ตนเองด้วยระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นจุดที่สร้างความชอบธรรมให้แก่สถาบันอุดมศึกษาในการขอรับการสนับสนุนจากสังคม จึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง การศึกษาไทยในอนาคตจะต้องมีคุณภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษานี้เอื้อต่อประโยชน์ให้กับนักเรียน นักศึกษา มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติต่าง ๆ ตามความคาดหวังของหลักสูตร ประชาชนเกิดความมั่นใจในการที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาต่าง ๆ ว่าแต่ละแห่งมีคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา เป็นสถาบันเอกชนแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในแต่ละสาขางาน สร้างคนดี มีคุณธรรม และสามารถอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นจะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ ในปี พ.ศ.

2524 ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ได้ริเริ่มก่อตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนวิชาการหรือวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ ในปัจจุบัน โดยเริ่มแรกมีนักศึกษาเพียง 105 คน มีสาขาทั้งหมด 2 สาขาเท่านั้น ปัจจุบัน เปิดสอน 6 สาขาวิชา สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชา English Program ซึ่งในปัจจุบันมีอาจารย์ปฏิบัติงานประจำสำนักทะเบียนทั้งสิ้น 4 คน ซึ่งไม่สัมพันธ์กับจำนวนนักศึกษา จึงเกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาในเรื่อง การทำใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบแจ้งผลการเรียน ฯลฯ ในปีการศึกษา 2562 มีนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ภาระงานบริการนักศึกษาจึงมีมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลด้วยความรวดเร็วกับนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาใน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ จำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 2,825 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 300 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น คือ ระดับชั้นปี ได้แก่

- ระดับชั้นปีที่ 1

- ระดับชั้นปีที่ 2

- ระดับชั้นปีที่ 3

สาขาวิชา ได้แก่

- สาขาวิชาการบัญชี

- สาขาวิชาการตลาด

- สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพอใจในการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนอง

การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อนักศึกษามีการให้ข้อมูล
คำแนะนำ ความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

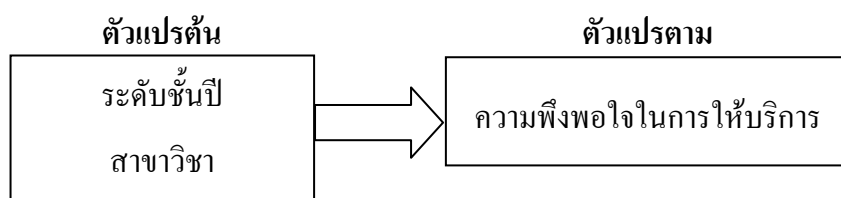
นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช) วิทยาลัย
เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล
2. ได้ทราบข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล
3. นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนางานและให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและ
วัดผล เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานและให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยมี
ตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผลของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

อับราฮัม มาสโลว์ Abraham Maslow , 1943 นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปถึงระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พัก

อาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลักจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้วหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์ แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติม ความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์

แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ ราชบัณฑิตสถาน (2530:295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกิดดีลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม ความสุจริต
6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

Stanton (1981) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Stanton (1981) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Stanton (1981) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Stanton (1981) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Stanton (1981) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ความหมายของระบบบริการ (Service Systems)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2530 : หน่วยที่ 1-7) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว

องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, อ้างถึงใน ปานจิต. 2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดตั้งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2. การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547 อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ 2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่างถ่มคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาคต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อากการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมอ อย่าแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่าย ๆ สั้น ๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547 อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ 2547 : 23) หน้าที่สำคัญคือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย

พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกจากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีที่มีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่อง ในการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจ ในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เรียน เกิดความพึงพอใจและมีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เคชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีตของการบริการที่แท้จริง

4. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

สำนักงานที่ดิน (2549 : 44) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแบบ RBM 05-KPI 5.2 (ผอ.) ได้กำหนดประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการทุกระดับว่าเห็นด้วยกับหัวข้อเหล่านี้ในระดับใด ซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ 72.20 และ 79.40 ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับ

บริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

ครุณี กงสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง
2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับสูง โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อสำนักงานธุรการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 2,825 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 300 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้อยู่ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นปี สาขาของนักศึกษาที่เรียน

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล

แบบสำรวจความพึงพอใจลักษณะของแบบสำรวจความพึงพอใจมีดังนี้

1. เป็นแบบสำรวจมี 10 ข้อ
2. การตอบคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 คำตอบ คำระดับคะแนน มีดังนี้
 - 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 - 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 - 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541 : 161) ดังนี้

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.50-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการปรับปรุงและพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม 2562 เป็นเวลา 3 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หาค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย ครั้งนี้ ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง
X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการ โดยใช้สถิติ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้อภิปรายตามลำดับ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

เพศ จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 และเป็นเพศหญิง 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ระดับชั้นปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33

สาขาวิชา สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 สาขาวิชาการตลาด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.33

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และสาขาวิชา (n = 300)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	185	61.67
	หญิง	115	38.33
ระดับชั้น	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	152	50.67
	นักศึกษาชั้นปีที่ 2	81	27.00
	นักศึกษาชั้นปีที่ 3	67	22.33
สาขาวิชา	สาขาวิชาการบัญชี	45	15.00
	สาขาวิชาการตลาด	68	22.67
	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	187	62.33

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ระดับชั้น สาขาวิชา ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็น

ร้อยละ 61.67 นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาทุกระดับชั้นปี จำนวน 300 คน

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.93	0.72	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะ	3.92	0.72	มาก
3. มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	3.68	0.74	มาก
4. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มา ติดต่อ	3.68	0.92	มาก
5. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.66	0.73	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	3.61	0.83	มาก
7. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	3.60	0.88	มาก
8. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.53	0.87	มาก
9. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.51	0.92	มาก
10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.45	0.86	ปานกลาง
รวม	3.66	0.82	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาตามลำดับคือ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการ

เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศบริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระทือรื้อรัน มีความถูกต้อง แม่นยำ
ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลานัดหมายส่วนการให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ
ให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 45 คน

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.90	0.72	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะ	3.90	0.72	มาก
3. มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	3.68	0.74	มาก
4. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มา ติดต่อ	3.64	0.96	มาก
5. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.63	0.75	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	3.58	0.85	มาก
7. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระทือรื้อรัน	3.52	0.91	มาก
8. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.51	0.91	มาก
9. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.48	0.94	ปานกลาง
10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.41	0.89	ปานกลาง
รวม	3.63	0.84	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล
ในสาขาวิชาการบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณารายละเอียด
แต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วย
อัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ การ
แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ
มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ บริการด้วยความ
เต็มใจ ยินดี กระทือรื้อรัน มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ส่วนบริการตรงตามเวลานัดหมาย
และให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล สาขาวิชาการตลาด จำนวน 68 คน

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.00	0.71	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะ	3.80	0.79	มาก
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	3.78	0.79	มาก
4. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มา ติดต่อ	3.78	0.70	มาก
5. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.71	0.66	มาก
6. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	3.67	0.77	มาก
7. มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	3.60	0.72	มาก
8. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.58	0.78	มาก
9. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.56	0.76	มาก
10. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.53	0.76	มาก
รวม	3.70	0.74	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลในสาขาวิชาการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ ตรงตามเวลานัดหมาย ถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ และรวดเร็ว

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 187 คน

ความคิดเห็น	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.22	0.83	มาก
2. มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.22	0.67	มาก
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.11	0.60	มาก
4. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.11	0.93	มาก
5. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.00	0.71	มาก
6. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ	4.00	0.71	มาก
7. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	3.89	0.78	มาก
8. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.88	0.78	มาก
9. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.78	0.67	มาก
10. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.78	0.67	มาก
รวม	4.00	0.74	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลานัดหมาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 65 คน จากจำนวนทั้งหมด 300 คน ในเรื่องการกระจายข่าวต่างๆ ติดประกาศไม่ทั่วถึง การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาเสร็จล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และวัดผลของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามระดับชั้นปีและสาขาวิชา

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีสภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีผู้วิจัยสร้างขึ้น

การดำเนินการ

การดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

1. งานทะเบียนและวัดผลให้บริการแก่นักศึกษาในเรื่องการลงทะเบียน การขอใบคำร้องต่างๆ เช่น การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา ฯลฯ

2. นักศึกษาที่มาติดต่องานทะเบียนและวัดผล มีสาขาวิชาการบัญชี สาขาการตลาด และสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ซึ่งมีทั้งเพศชายและเพศหญิง

3. เมื่อนักศึกษามาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ งานทะเบียนและวัดผลจะแจกแบบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลให้กับนักศึกษาทุกคน

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มีดังต่อไปนี้

1.1 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 ทุกสาขาวิชา พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใ้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาการบัญชี พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใ้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาการตลาด พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใ้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

1.4 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 1-3 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก แต่พิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ใ้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และใ้บริการตรงตามเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะของนักศึกษา คือ การกระจายข่าวต่างๆ ติดประกาศไม่ทั่วถึง การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาเสร็จล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอ

อภิปรายผล

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามระดับชั้นปี และสาขาวิชา ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 และสาขาวิชาการบัญชี 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 สาขาวิชาการตลาด 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 187 คนคิดเป็นร้อยละ 62.33 โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก น่าจะเป็นเพราะนักศึกษามีความเข้าใจระบบและกระบวนการติดต่อ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จะนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ในด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยจะนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

ภาคผนวก

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ

คำชี้แจง แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 ระดับ ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3
- 1.4 สาขาวิชา การบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โปรดกาเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยมีความหมายดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ					
3. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ					
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ					
5. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ					
6. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์					
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
8. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย					
9. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น					
10. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- 3.1 ควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องใดมากที่สุด.....
-
- 3.2 อื่น.....

สำนักทะเบียนและวัดผล

บรรณานุกรม

- หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชนกรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน กิติมา ปรีดีดิลก. (2529)
- ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์. ดร.ณิ คงสุวรรณ. (2542)
- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียน:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลหัวหินวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. บุญชม ศรีสะอาด (2535).
- การวิจัยเบื้องต้น(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น. ปานจิต บุรณสมภพ. (2548)
- ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ ประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน. พิณ ทองพูน. (2529)
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
วันทนีย์ ภูมิภักทรากม, ทับทิม วงศ์ประยูร, สมยศ อวเกียรติ และวัชร ไทยโพธิศรี. (2537)
- คุณภาพในงานบริการ กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) สุโขธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัย. (2539)
- จิตวิทยาการบริการกรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขธรรมมาธิราช หลุยส์ จำปาเทศ. (2533)
- จิตวิทยาการจูงใจกรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	นางสาวกมลวรรณ พานแก้ว
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
การงานปัจจุบัน	บุคลากรทางการศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนวิชาการ