



ชื่อเรื่องวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคลัง
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรชวิทพัฒนาการ

ชื่อผู้วิจัย

นางณัฐกมล เทพมณี

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรชวิทพัฒนาการ

ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ

ชื่อผู้ทำวิจัย นางณัฐกมล เทพมณี

ปีการศึกษา 2564

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ และโดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ และ 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักการคลังในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ จำนวน 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการการคลังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และ เป็นมิตรเสมอ รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ นักศึกษาหรือผู้รับบริการได้ทันท่วงที และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พาณิชย์การ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความ
กรุณาของอาจารย์ กันตชาติ เมธาโชติมณีกุล ที่เสียสละเวลาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจน
มีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้ และให้คำปรึกษาคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตรวจแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบคุณ
ไว้ ณ โอกาสนี้

นางณัฐกมล เทพมณี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามคำศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีด้านส่วนประกอบทางการตลาด 7 P's.....	13
ประวัติวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนิจการ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	30
สรุปผลการวิจัย.....	30
อภิปรายผล.....	30
ข้อเสนอแนะ.....	31
ประวัติผู้เขียน.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะ บริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้ง ในภาค ราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบ ความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการ ที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำ พร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพ ของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การ จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัจฉกร. 2546 : 14) หลายคนจะนึกถึงการให้บริการลูกค้าซึ่งอยู่นอกองค์กร นั้นเป็นความ เข้าใจถูกเพียงครั้งเดียว ความจริงแล้วการ ให้บริการมีทั้งการให้บริการภายนอก และการให้บริการ ภายในองค์กรระหว่างพนักงานด้วยกันเอง เมื่อนึกถึงภาพการ ปฏิบัติงาน ทุกงานจะมีความ เกี่ยวเนื่องเชื่อมสัมพันธ์กับงานอื่นในองค์กร ความจริงคือ การทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานที่ รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่ผู้ปฏิบัติมีจิตใจของผู้ให้บริการที่ดีและเห็นว่างานของตนเองมีความสำคัญต่อ งานอื่นไม่ เกี่ยงงานตรงรอยต่อ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ การให้ข้อมูลซึ่ง กันและกัน ทั้งในฝ่ายงานเดียวกันแต่ อยู่คนละส่วนงานหรือต่างฝ่ายงาน เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนา งาน โดยเฉพาะ งานสนับสนุนจะต้องระลึกอยู่ เสมอว่า งานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นมีส่วนอย่างมาก ในการทำให้งานในสายผลิตสำเร็จ หรือล้มเหลว ทำนองเดียวกันพนักงาน ในสายงานผลิตต้อง ตระหนักอยู่เสมอว่า การผลิตจะสำเร็จได้ก็เพราะการ ได้รับความสะดวกจากการสนับสนุนจาก การทำหน้าที่ ของงานฝ่ายสนับสนุน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2549 : 127)

งานการเงิน หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งเงิน เพื่อนำมาใช้จ่ายในการศึกษาของ วิทยาลัยฯ การจัดการเกี่ยวกับการใช้จ่าย ตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานทางการเงินให้ เป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ในการบริหารการเงินวิทยาลัยฯ มีสิ่งที่เป็นอุปสรรคบางอย่าง เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายของการเมืองและ รัฐบาล เป็นต้น อย่างไรก็ตามขอขอบข่ายในการบริหารการเงินวิทยาลัยฯ ควรจะประกอบด้วย

การวางแผนการเงินของวิทยาลัยฯ มีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้จ่าย และดำเนินการเกี่ยวกับการเงินของวิทยาลัยฯ การควบคุมการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน และกฎเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญ อย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออก ต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมาก น้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตาม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความ เต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมิน คุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อ้างอิงข้อมูลตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักการคลังในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ขอบเขตด้านเวลาในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างในช่วงเดือน มิถุนายน – กุมภาพันธ์ 2565
 ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ จำนวน 1,579 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2564)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา ที่มาติดต่อกับการคลังของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ จำนวน 100 คน หรืออาจจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

ตัวแปรต้น Independent Variable

1. เพศ

- () 1. ชาย
- () 2. หญิง

2. อายุ...ปี

- () 15-17 ปี
- () 18-20
- () 20ปีขึ้นไป

3. กำลังศึกษาอยู่ระดับ

- () 1. ปวช.
- () 2. ปวศ.

4. สาขาวิชา

- () บัญชี
- () การตลาด
- () คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- () เทคโนโลยีสารสนเทศ
- () การจัดการ โลจิสติกส์
- () English Program
- () คอมพิวเตอร์กราฟิก

5. นักศึกษาใช้บริการของฝ่ายการเงินกี่ครั้งต่อเดือน

- () 1. 1 ครั้งต่อเดือน
- () 2. 2 ครั้งต่อเดือน
- () 3. มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน
- () 4. ไม่ใช้บริการเลย

6. ประเภทบริการที่นักศึกษาใช้คืออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. จ่ายค่าเทอม
- () 2. จ่ายค่าลงทะเบียน F, I, U
- () 3. จ่ายค่าคำร้องต่าง ๆ
- () 4. จ่ายค่าทำบัตรนักศึกษา
- () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตัวแปรต้น dependent Variable

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยี อรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

วิทยาลัย หมายถึง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

สำนักงานการคลัง หมายถึง สำนักงานการคลังวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา หรือ ผู้ที่เข้าใช้บริการในวิทยาลัยอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความ สะดวกสบาย

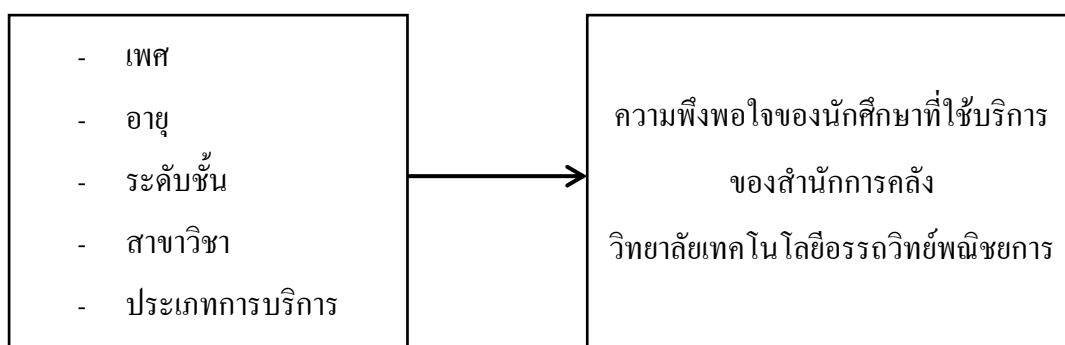
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของการคลัง ให้ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จะเป็นข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานของสำนัก การคลังนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น Independent Variable

ตัวแปรต้น dependent Variable



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมาภิบาล ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านส่วนประกอบทางการตลาด 7 P's
4. ประวัติวิทยาลัยเทคโนโลยีธรรมาภิบาล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

มอส (Morse.1958:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการ จะรับรู้ได้ว่าสินค้า หรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ และ (2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้กับลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่าง แท้จริง Rust &

Oliver (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจสามารถสะท้อนให้เห็นได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เชื่อว่าประสบการณ์เป็นตัวทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นการตอบสนองของอารมณ์โดยรวม ที่เกิดจากการใช้สินค้า หรือบริการ

Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการซ้ำ

เมনারด์ ดับบริล เชลลี่ (Maynard W.Shelly.1975:9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

เชลลี่ (Shelly, 1975, p. 119) ได้ศึกษาความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ

ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) ทั้งนี้การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาด้านทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจในสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า โดยหากพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ตามในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 จะพบว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก หรือชอบใจ และ “พึงใจ” หมายถึง พอใจ หรือชอบใจ (Gotoknow, 2555) นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกจำนวนมากที่ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปมาได้ ดังนี้

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541, น. 754) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ในพจนานุกรมแปลไทย-อังกฤษ ไว้ว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความพอใจ ความเห็นใจ ความพอใจ ความแน่ใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย ในส่วนของ

Gillmer (1965, pp. 254-255, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544) ก็ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ผลของเจตคติ ความคิด และความรู้สึกต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบประกอบของแรงงาน การมีความสัมพันธ์ กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือ ความรู้สึกที่เป็นไปในทางบวก

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, น. 48) ที่ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางจิตใจ หรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเกิดขึ้น เนื่องมาจาก การประเมินตามประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ซึ่งข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544, น. 15) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นได้ทั้งความรู้สึกทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ หรืออาจหมายความถึง ความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความ

พึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และความพึงพอใจ ยังเป็นความรู้สึกภายในที่ แต่ละบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่าง เหตุการณ์จริงกับความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็น ที่ คาดหวังไว้ หรือที่รู้สึกว่าคุณเองสมควรจะได้รับ โดยผลที่ได้นั้น จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ก็ถือว่าเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ดังที่ Campbell (1976, น. 117-124, อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) ได้กล่าวไว้เช่นกัน

Shelly (อ้างถึงใน ประกายดาว (2536, น. 204) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ นั่นคือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน ขณะที่ วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์

กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับ การตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน และความต้องการ นั้นจะเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับไปตามธรรมชาติของมนุษย์ ดังทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs) มีลำดับความต้องการอยู่ 5 ชั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตัวอย่างเช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยารักษาโรค หากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ขั้นอื่นๆ ได้

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ 2 ขั้นแรกได้รับการสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถและความสำเร็จ มีความเคารพนับถือตนเอง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับประพฤติปฏิบัติตนตามความสามารถ และสูงสุดความสามารถ โดยพึ่งเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของ Maslow นี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้ร่วมงาน อยู่สมอว่า แต่ละคนมีความต้องการสิ่งใด เพื่อว่า จะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ในระดับที่พึงพอใจ

จากความหมายที่ได้กล่าวในข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกทางบวกซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ในระดับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังนั่นเอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจของมนุษย์ในด้านความรู้สึก ความคิดเห็นต่ออารมณ์ตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานมี 3 ทฤษฎีดังนี้

1. Existence-growth Theory ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น คือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2530, หน้า 89-96)

1.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิตได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านความปลอดภัย

1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

1.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับความยกย่อง ในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮริทซ์เบิร์ก ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบของ (Herzberg's Two Factor Theory) หรือมีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮริทซ์เบิร์กและคณะได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามจากคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ

ตลอดจนหาสาเหตุจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เฮริทซ์เบิร์กและคณะได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene Factor)

3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) มีแนวความคิดว่า

3.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด

3.2 ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน

3.3 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ ต่อไป พัฒนาการทางบุคลิกภาพ

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีควมหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้วพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการ อย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของพนักงานผู้รับบริการจนทำให้เกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty) (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547 :106 อ้างอิงจาก Johnston, 1995 : Lloyd-walker & Cheung, 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของผู้รับบริการหมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ หรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่ประทับใจคุ้มค่าแก่การตัดสินใจ

แนวคิดคุณภาพการบริการ

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ)
2. Assurance (ความมั่นใจ)
3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้)
4. Empathy (ความใส่ใจ)
5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า)

จรัญชัย กรเกษมหาชัย 2555 ในการวิจัยครั้งต่อมามีผู้วิจัยทั้ง 3 คนดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด รวม 5 ประการดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)หรือความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance)และไว้วางใจ (Dependable)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือเป็นความน่าเชื่อถือไว้วางใจในความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างไว้วางใจ และมีความแม่นยำ และเชื่อถือได้ว่าจะส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้ ความน่าเชื่อถือ มีความหมายว่าการปฏิบัติการให้บริการที่ถูกต้อง

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการและถูกต้องอยู่ตลอดเวลา จากการวิจัยความน่าเชื่อถือ จะเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญในประเด็นด้านงานบริการ(จรัญชัย กรเทศมหาชัย 2555)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือทำให้เกิดความมั่นใจ ความรู้หรือมารยาทของพนักงานและความสามารถที่จะส่งผ่านความน่าเชื่อถือ และการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าขึ้น ในคุณภาพการบริการที่มี บ่อยครั้งผู้ให้บริการจะมอบซึ่งความมั่นใจในเบื้องต้นจากความสามารถในตัวเองที่เขาถืออยู่(จรัญชัย กรเทศมหาชัย 2555)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ หรือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกๆ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ (ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือสิ่งที่จับต้องได้เป็นหลักฐานทางกายภาพของการบริการ หรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้เพื่อช่วยทำให้ลูกค้าทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า(จรัญชัย กรเทศมหาชัย 2555)

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555) หรือเป็นการดูแลเอาใจใส่ เป็นการสนใจดูแลลูกค้าและความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่มีต่องานด้านบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า ความเอาใจใส่เป็นสิ่งต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาจากมุมมองของลูกค้า (จรัญชัย กรเทศมหาชัย 2555)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)(ผดุงศักดิ์ สายสระสง 2555)หรือการเป็นการตอบสนอง คือความยินดีและการมีความสามารถที่จะจัดให้มีบริการ โดยฉับพลัน และเพื่อที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการขาดซึ่งการตอบสนองในส่วนต่างๆ ของการบริการที่มอบให้ที่ผู้จัดให้มีการบริการแสดงให้เห็นถึงการขาดการตอบสนอง เมื่อเขาอยากต่อการที่จะติดต่อ แสดงให้เห็นถึงการขาดการติดตาม การให้บริการที่ไม่ดี และกระทำเหมือนยกบว่าทำตามสิ่งที่ลูกค้าชอบแล้ว(จรัญชัย กรเทศมหาชัย 2555)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด (7'Ps)

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือ องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 35-36, 337)

ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การกำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เราสามารถเรียกส่วนประสมทางการตลาดได้อีก อย่างหนึ่งว่า 4Ps ส่วนประกอบทั้ง 4 ตัวนี้ ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารการตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์ โดยเน้นน้ำหนักที่ P ไหนมากกว่ากัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด คือ ตัวผู้บริโภค

1.ผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยแรกที่จะแสดงว่ากิจการพร้อมจะทำธุรกิจได้ กิจการนั้น จะต้องมีสิ่งที่จะเสนอขาย อาจเป็นสินค้าที่มีตัวตน บริการ ความคิด(Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น นักการตลาด มักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total Product) ซึ่งหมายถึง ตัวสินค้า บวกกับความพอใจและผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภคและสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์ หรือ สายผลิตภัณฑ์ การเพิ่มหรือลดชนิดของสินค้าในสายผลิตภัณฑ์ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ สี ขนาด รูปทรง การให้บริการประกอบการขาย การรับประกัน ฯลฯ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมา จำหน่ายตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มใด วงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้ามีระยะเวลาานเท่าใด ในแต่ละช่วง เวลาของวงจรผลิตภัณฑ์นั้น นักบริหารการตลาดควรจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร และเมื่อ ต้องการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการ ธุรกิจจะต้องมีการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างไร

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคให้ความสนใจและพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าแต่ก่อน บทบาทของการบรรจุภัณฑ์จึงมีความสำคัญต่อตัวผลิตภัณฑ์อย่างยิ่ง การบรรจุภัณฑ์จะก่อให้เกิดประโยชน์หลักอยู่ 2 ประการด้วยกัน คือ เป็นการป้องกันคุณภาพของสินค้าและช่วยส่งเสริมการขาย ดังนั้น รูปร่างของภาชนะบรรจุหรือหีบห่อในปัจจุบันจึงมีสีสันสะดุดตา และวัสดุที่ใช้ทำหีบห่อแปลกใหม่ กว่าเดิม บ่อยครั้งที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงตัวบรรจุภัณฑ์มากกว่าตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ผลิต ขึ้นมาจำหน่ายในตลาดจะต้องมีการกำหนดตราสินค้าและเครื่องหมายการค้า เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจน ตราสินค้าเป็นสิ่งมีประโยชน์แก่ผู้บริโภค ทำให้ ผู้บริโภคทราบว่าสินค้านั้น เป็นของผู้ผลิตรายใด ผู้บริโภคจะสามารถใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยในการ ตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น โดยมี ต้องสอบถามข้อมูลอยู่ตลอดเวลาและเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

2. การจัดจำหน่าย (Place or Distribution)

ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้นั้น ถึงแม้ว่า จะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและไม่สามารถจะจัดหามาได้เมื่อเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมา ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ ดังนั้น นักการตลาดจึงจำเป็นต้อง พิจารณาว่าที่ไหนเมื่อไร และ โดยใครที่จะเสนอขายสินค้า การจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่ซับซ้อน แต่ก็เป็น สิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษา

การจัดจำหน่ายแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องทางจำหน่ายสินค้า (Channel of Distribution) เน้นการศึกษาถึงชนิดของช่องทางการจำหน่ายว่าจะใช้วิธีการขายสินค้าให้กับผู้บริโภค โดยตรง หรือการขายสินค้าผ่านสถาบันคนกลางต่าง ๆ บทบาทของสถาบันคนกลางต่าง ๆ เช่น พ่อค้าส่ง (Wholesalers) พ่อค้าปลีก (Retailers) และตัวแทนคนกลาง (Agent Middleman) ที่มีต่อตลาด อีก ส่วนหนึ่งของกิจกรรมการจัดจำหน่ายสินค้า คือ การแจกจ่ายตัวสินค้า (Physical Distribution) การกระจายสินค้าเข้าสู่ตัวผู้บริโภค การเลือกใช้วิธีการขนส่ง (Transportation) ที่เหมาะสมในการช่วยแจกจ่ายสินค้า คือ การขนส่งได้แก่ การขนส่งทางอากาศ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางท่อ ผู้บริหารการตลาดจะต้อง คำนึงว่าจะเลือกใช้สื่ออย่างใดถึงจะดีที่สุด โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำและสินค้านั้นไปถึงลูกค้าทันเวลา ขั้นตอนที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการแจกจ่ายตัวสินค้า คือ ขั้นตอนของการจัดเก็บรักษาสินค้า (Storage) เพื่อรอการ จำหน่ายให้ทันเวลาที่ผู้บริโภคต้องการ

3.การกำหนดราคา (Price)

เมื่อธุรกิจได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมา รวมทั้งหาช่องทางการ จัดจำหน่ายและวิธีการแจกจ่ายตัวสินค้าได้แล้ว สิ่งสำคัญที่ธุรกิจจะต้องดำเนินการต่อไป คือ การกำหนดราคาที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้า ธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคาเพื่อต้องการกำไร หรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market Share) หรือเพื่อเป้าหมายอย่างอื่น อีกทั้งต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้ในการแข่งขันในตลาด กลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งนำมาใช้ได้ผลรวดเร็วกว่าปัจจัยอื่น ๆ เช่น การลดราคา หรืออาจ ตั้งราคาสินค้าให้สูงสำหรับสินค้าที่มีลักษณะพิเศษในตัวของมันเอง เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดี อาจใช้ผลทาง จิตวิทยา มาช่วยเสริมการตั้งราคา การตั้งราคาสินค้าอาจมีนโยบายการให้สินเชื่อหรือ นโยบายการให้ส่วนลดเงิน สดส่วนลดการค้า หรือ ส่วนลดปริมาณ ฯลฯ นอกจากนั้นธุรกิจจะต้องคำนึงถึงกฎข้อบังคับทางกฎหมายที่จะมีผลกระทบต่อราคาด้วย ราคามูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

2.1 คุณค่าที่รับรู้ ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคานั้น ผลิตภัณฑ์นั้น

2.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.3 การแข่งขัน

2.4 ปัจจัยอื่น ๆ

4.การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการตลาดเป็นวิธีการที่จะบอกให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาด เพื่อบอกให้ลูกค้าทราบว่าผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายใน ตลาดพยายามชักชวนให้ลูกค้าซื้อและเพื่อเตือนความทรงจำกับตัวผู้บริโภค

การส่งเสริมการตลาดจะต้องมีการศึกษาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process) เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับกับผู้ส่ง การส่งเสริมการตลาดมีเครื่องมือสำคัญที่จะใช้อยู่ 5 ชนิดด้วยกัน ที่เรียกว่าส่วนผสมของการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) ได้แก่

3.1 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการเสนอขายสินค้าแบบ เผชิญหน้ากัน (Face-to-Face) พนักงานขายต้องเข้าพบปะกับผู้ซื้อ โดยตรงเพื่อเสนอขายสินค้า การส่งเสริมการตลาดโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายสูง

3.2 การโฆษณา (Advertising) หมายถึงรูปแบบของการจ่ายเงินเพื่อการส่งเสริม การตลาด โดยมิได้อาศัยตัวบุคคลในการนำเสนอหรือช่วยในการขาย แต่เป็นการใช้สื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต (Internet) สื่อโฆษณาเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคเป็นกลุ่มใหญ่ เหมาะสำหรับสินค้าที่ต้องการกระจายตลาดกว้าง

3.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึงกิจกรรมที่ทำหน้าที่ช่วย พนักงานขาย และการโฆษณาในการขายสินค้า การส่งเสริมการขายเป็นการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดความ ต้องการในตัวสินค้า การส่งเสริมการขายจัดทำในรูปของการแสดงสินค้า การแจกของตัวอย่าง แจกคูปอง ของ แลกม การให้ส่วนลดเพื่อแลกสินค้าการชิงโชคแจกรางวัลต่าง ๆ ฯลฯ

3.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) ใน ปัจจุบันธุรกิจ มักสนใจภาพพจน์ของกิจการ ธุรกิจได้ใช้เงินจำนวนมากเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการ ปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่การแสวงหากำไร (Maximize Profit) เพียงอย่างเดียว ต้องเน้นที่วัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่สังคมด้วย (Social Objective) เพราะความอยู่รอดของ องค์กรธุรกิจจะขึ้นอยู่กับยอมรับของกลุ่มผู้บริโภคในสังคม ถ้าหากกลุ่มผู้บริโภคต่อต้านหรือ มีความคิดว่าองค์กรธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนมากจนไม่คำนึงถึงสังคม หรือผู้บริโภค เช่น การผลิตสินค้า แล้วปล่อยน้ำเสียลงแม่น้ำหรือทำให้อากาศเป็นพิษ ก่อให้เกิดผลเสียแก่ส่วนรวม โดยมิได้หาวิธีแก้ไข จะสร้างภาพพจน์ที่ไม่ดีขององค์กรธุรกิจ หรือตัวอย่างของบริษัทบุญรอดบริเวอรี่ จำกัด เป็นกิจการขายเบียร์ ซึ่งมีส่วนในการเสนอสิ่งที่เป็นพิษ ภัยต่อประชาชน จึงพยายามทำ

ปายโฆษณาเพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ ด้วยการเสนอเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ อนุรักษ์วัฒนธรรมไทย เป็นการชดเชย เบี่ยงเบนความรู้สึกต่อต้านของสังคม หากกลุ่มผู้บริโภคไม่พอใจและไม่ต้องการซื้อสินค้าและบริการของผู้ผลิตย่อมเป็นสาเหตุที่จะจำกัดการเจริญเติบโตของธุรกิจได้

3.5 กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดี กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการ คือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้นกระบวนการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในกาส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสน ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันและงานที่ได้ก็ต้องมีประสิทธิภาพและคุณภาพในอดีต สถานที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการเป็นท้องนาซึ่งเป็นของคุณพ่อเพิ่มและคุณแม่ ละออง รุ่งเรือง ท่านได้ตั้งปณิธานไว้ว่า จะให้สถานที่แห่งนี้เป็นสถาบันการศึกษาที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่เยาวชนไทย จึงได้ตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์ขึ้นใน ปีพ.ศ.2516 เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนต้น โดยให้ ทายาทบริหาร และมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธานกรรมการ ต่อมาปี พ.ศ. 2524 ได้จัดตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนชกการ เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทพาณิชยกรรม สาขาวิชาบัญชี และการขาย ในปีพ.ศ. 2536 ได้ขยายหลักสูตรให้สูงขึ้นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)สาขากการบัญชี การตลาด และ คอมพิวเตอร์ธุรกิจในปี พ.ศ.2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English Program) ในระดับปวส.โดย คณาจารย์ชาวต่างชาติในปี พ.ศ. 2554 สถาบันครบรอบ 30 ปี และได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนชกการ เป็นวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ

4. ประวัติวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ

ในอดีต สถานที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการเป็นท้องนาซึ่งเป็นของคุณพ่อเพิ่มและคุณแม่ ละออง รุ่งเรือง ท่านได้ตั้งปณิธานไว้ว่า จะให้สถานที่แห่งนี้เป็นสถาบันการศึกษาที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่เยาวชนไทย จึงได้ตั้ง โรงเรียนอรรถวิทย์ขึ้นใน ปีพ.ศ.2516 เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนต้น โดยให้ ทายาทบริหาร และมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธานกรรมการ ต่อมาปี พ.ศ. 2524 ได้จัดตั้งโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนชกการ เปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทพาณิชยกรรม สาขาวิชาบัญชี และการขาย ในปีพ.ศ. 2536 ได้ขยายหลักสูตรให้สูงขึ้นในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)สาขากการบัญชี การตลาด และ คอมพิวเตอร์ธุรกิจในปี พ.ศ.2540 ได้เปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ (English Program) ในระดับปวส.โดย คณาจารย์ชาวต่างชาติในปี พ.ศ. 2554 สถาบันครบรอบ 30 ปี และได้เปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนอรรถวิทย์พัฒนชกการ เป็นวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ

ปัจจุบันปีการศึกษา 2557 วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา เปิดสอนระดับปวช. 4 สาขาวิชา และ ระดับปวส. 5 สาขาวิชา สาขาวิชาการบัญชี การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักศึกษาทั้งสิ้น 4,200 คน มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ถึง ปริญญาเอกทั้ง ชาวไทยและชาวต่างประเทศ และอาจารย์ฝ่ายสนับสนุน การสอน บุคลากรทางการศึกษา รวมกว่า 200 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา เป็น สถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมความทันสมัย ทั้งอาคารสถานที่ และ อุปกรณ์การเรียน อันจะ ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และส่งเสริมสร้างวิสัยทัศน์ที่ดี พร้อมทั้งจะก้าวไปกับโลกแห่ง อนาคตอย่างมีคุณภาพ เป็นสถาบันที่มีการศึกษาที่มีมาตรฐานการศึกษาสูงยิ่ง แห่งหนึ่งของ กระทรวงศึกษาธิการ ได้ผ่านการตรวจสอบประเมินคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เมื่อปีการศึกษา 2545 2550 และ 2554 โดยมีนายชนะ รุ่งแสง เป็นประธาน กรรมการ บริหารภายใต้การบริหารงานของ ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ผู้รับใบอนุญาตและผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา กำหนดนโยบายแม่บทในการดำเนินงาน 4 ประการ คือ ความเป็นเลิศ ความทันสมัย ความรับผิดชอบต่อสังคม และการรักษาศิลปวัฒนธรรม ของชาติ

วิสัยทัศน์ (VISION)

เป็นองค์กรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสร้างคนให้มีศักยภาพสูงสุด ซึ่ง หมายถึง วิทยาลัย เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา จะได้รับการพัฒนาเป็นองค์กรการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพต่อการสร้าง ความรู้ที่เชี่ยวชาญในสาขา วิชาชีพที่ตนศึกษาอยู่ ให้มีสมรรถนะสูงเป็นแบบสากล มีความรู้คู่ คุณธรรม รับผิดชอบต่อสังคม และดำรงรักษา ศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย พันธกิจ (MISSION)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัด คณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะ นิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัตถุประสงค์ ทุกคณะ มีความพึงพอใจ โดย รวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วย อภัยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ

มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อคณะนิสิตศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะบริการ เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันที่ระดับความสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่องการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ให้บริการ ตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ

อุไร วิพบุตร (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโสธรที่ แพนกผู้ป่วยนอก โดยใช้ปัจจัยในการชี้วัดความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานภาพ ความหลากหลายของบริการ อัธยาศัย ความสนใจของเจ้าหน้าที่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทางด้านปัญหาอุปสรรคในการขอรับบริการทางการแพทย์ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านความสะดวกเนื่องจากสถานพยาบาลห่างไกลจากที่ทำงานและที่พักชั้นตอนการ เข้ารับบริการเสียเวลานาน อัธยาศัยจากเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไม่สุภาพ ไม่ค่อยมีการให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของคนไข้

เทียมใจ สุขสุภา (2541) ได้ศึกษาจากงานวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับปรุงการจัดการงานคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า แนวทางการปรับปรุงการจัดการงานคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้านต่างๆมีข้อเสนอ ดังนี้ ด้านการวางแผน ควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนปฏิบัติงานแก่ บุคลากรในงานคลังและพัสดุ ควรมีการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของงาน 24 ด้านการจัดองค์การ ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนไว้อย่างชัดเจน ควรมีการกำหนดโครงสร้างสายงานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนควรมีการ จัดบุคลากรให้พอเพียงกับงาน ควรมีการมอบหมายงานให้แก่บุคลากรทุกระดับรับผิดชอบงานด้วย ความชัดเจนและเหมาะสม ด้านการดำเนินการในองค์การ ควรจัดทำหรือหาเอกสารคู่มือ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติต่างๆ เกี่ยวกับงานคลังและพัสดุ เพื่อให้บุคลากรใช้ศึกษากันคว่าได้อย่างสะดวก ควรมีการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงานของบุคลากร ควรมีการสั่งการอย่างชัดเจน แลเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ด้านการควบคุม กำกับ ดูแล ควรมีการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ดูแลและ ประเมินผลงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 1,579 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2564)

กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา ที่มาติดต่อการคลังของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 100 คน หรืออาจจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ เป็นคำถามปลายเปิด (Close – Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 100 ชุด ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการกำหนดวิธีการทางสถิติ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:75) สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายตามหลัก Likert ได้กำหนดแบบช่วงออกเป็น 5 ช่วง ตามเกณฑ์เกณฑ์สำหรับการแปลผลในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระดับ	การให้คะแนน	ความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด
มาก	4	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก
ปานกลาง	3	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง
น้อย	2	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย
น้อยที่สุด	1	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดย

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อ ให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (general coding form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

ค่าระดับคะแนนความคิดเห็น	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยมาก

ค่าแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลในสถิติดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สถิติดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ของคะแนน

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) คำนวณได้จากสูตร

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ $S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลังนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 100 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลังวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	31	31.0
หญิง	6	69.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-17 ปี	39	39.0
18-20 ปี	61	61.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง มีอายุอยู่ในช่วง 15-17 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีอายุอยู่ในช่วง 18-20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.	29	29.0
ปวส.	71	71.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง อยู่ในระดับการศึกษาชั้น ปวช. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และอยู่ในระดับการศึกษาชั้น ปวส. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสาขาที่สังกัด

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาการบัญชี	11	11.0
สาขาการตลาดดิจิทัล	16	16.0
สาขาเทคโนโลยีธุรกิจ	17	17.0
สาขาการจัดการโลจิสติกส์	12	12.0
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	12.0
สาขาดิจิทัลกราฟิก	10	10.0
สาขาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล	12	12.0
สาขาภาษาต่างประเทศธุรกิจ	5	5.0
สาขาสาขาวิชาการโรงแรม	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง สังกัดตามสาขา ได้แก่ สาขาบัญชี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 สาขาการตลาดดิจิทัล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 สาขาเทคโนโลยีธุรกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 การจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 สาขาภาษาต่างประเทศธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สาขาดิจิทัลกราฟิก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และสาขาสาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการฝ่ายการเงิน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	40	40.0
2 ครั้งต่อเดือน	45	45.0
มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	10	10.0
ไม่ใช้บริการเลย	5	5.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง นักศึกษาใช้บริการของฝ่ายการเงิน 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และไม่ใช้บริการเลย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้

ประเภทที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายค่าเทอม	61	61.0
จ่ายค่าลงทะเบียน	33	33.0
จ่ายค่าค่าธรรมเนียมต่างๆ	4	4.0
จ่ายค่าทำบัตรนักศึกษา	2	2.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการการคลัง ประเภทบริการที่นักศึกษาใช้ คือ จ่ายค่าเทอม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 จ่ายค่าลงทะเบียน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 จ่ายค่าค่าธรรมเนียมต่างๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และจ่ายค่าทำบัตรนักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลัง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักศึกษาด้านการบริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
การบริการ			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.61	.53	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการได้ตามมาตรฐาน	4.73	.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ นักศึกษาหรือผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่	4.84	.40	มากที่สุด
4. ฝ่ายการเงินมีการเปิด-ปิด ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.82	.44	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือ แนะนำนักศึกษาผู้รับบริการเสมอ	4.81	.44	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งเกินกว่าจะตอบสนองคำร้องขอของนักศึกษาผู้รับบริการ	4.81	.44	มากที่สุด
7.ฝ่ายการเงินมีการบันทึกข้อมูลถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.76	.47	มากที่สุด
8.ฝ่ายการเงินสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้ำร้องเรียนและมีการชดเชยความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่นักศึกษาผู้รับบริการได้	4.80	.47	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ	4.86	.35	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่สามารถทำให้นักศึกษาผู้รับบริการวางใจและเชื่อใจได้	4.81	.39	มากที่สุด
รวม	4.79	.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.79$, $SD=0.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ ($\bar{x}=4.86$, $SD=0.35$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ นักศึกษาหรือผู้รับบริการ ได้ทันท่วงที ($\bar{x}=4.84$, $SD=0.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ($\bar{x}=4.61$, $SD=0.53$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ และโดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ และ 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักการคลังในวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนที่เบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลวิจัยไว้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ นักศึกษาหรือผู้รับบริการได้ทันท่วงที และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการการคลังอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อนักศึกษาผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรเสมอ รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ นักศึกษาหรือผู้รับบริการได้ทันท่วงที และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดย รวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วย อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้นสร้างความ ประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ความรู้

ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะบริการ เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็วถูกต้อง
แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตรงตามเวลา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จะนำผลการวิจัยเรื่องที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
ไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางณัฐกมล เทพมณี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏธนบุรี
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	บุคลากรทางการศึกษาสำนักการคลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย์พัฒนวิชาการ