



**การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารอด**

**A Study of Student Satisfaction Toward The Academic and Registration
Division Perform : The Case of Rajamangala University of Technology
Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus**

ญาดา ขอบทำดี และประสพชัย พสุนนท์
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
E-mail: ta_tar1411@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารอด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารอด ภาคปกติ ที่มีการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันที่ 1 – 26 ธันวาคม 2557 เฉพาะวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 – 16.00 น. ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายความพึงพอใจของนักศึกษามีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับความ



พึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ มีผลแสดงให้เห็นว่าค่อนข้างไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 84 และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ร้อยละ 83.5

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ การให้บริการ

Abstract

The objectives of this study were study the satisfaction levels of service in work operation of the academic and registration division and were study student satisfaction with the performance of the academic and registration division. The sample in this study was regular students in Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhubanarth Campus who have used the service of the academic and registration division between December 1st - December 26th, 2014 on Monday - Friday 09.00 - 16.00 a total of 199 people. The instruments used statistical analysis was descriptive statistics consist of frequency, percentage, mean and standard deviation. And inferential statistics using Backward Multiple Regression Analysis to predict student satisfaction factors affecting the performance of the academic and registration division. The results showed that students were satisfied with the service personnel, the convenience side of the property, in building the confidence of the customers and the equality was moderate. The human service providers in customer satisfaction at a low level. The student satisfaction with the performance of the academic and registration division. Found that the level of satisfaction of personnel, satisfaction level of convenience, satisfaction level of the property, satisfaction level of human service providers and the level of satisfaction in building the confidence of the customers. The results show that there are quite satisfied. The coefficient of determination (R^2) was 84% could be described as a model to calculate the value was close to the very observant. And the coefficient of determination adjusted (Adjusted R^2) which means that the R^2 modifications to suit was 83.5%.

Keywords : Performance, Satisfaction, Service

บทนำ

การศึกษาไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม ย่อมเป็นหนทางให้คนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีความรู้และคุณธรรม แต่การพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ ไม่สามารถใช้ความรู้เพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียนไปพร้อมกัน ที่เรียกว่า “การให้บริการทางการศึกษา” โดยสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ในรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยวางแผนการศึกษาให้กับผู้เรียน หรือช่วยแก้ปัญหาต่างๆ การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาไม่ควรละเลยหรือมองข้าม แต่กลับต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร การเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกัน

สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งต่างก็มีการจัดหากลยุทธ์เข้ามาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งก็คือนักศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถาบันการศึกษาก็นับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความอบอุ่นและเป็นกันเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ดี เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจย่อมนำมาซึ่งชื่อเสียงความต้องการของลูกค้า และด้วยการแข่งขันที่สูงขึ้นทำให้แต่ละหน่วยงานต่างก็เร่งพัฒนาหน่วยงานของตนเองเพื่อให้ทัดเทียมคู่แข่ง

ฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานสำคัญในการวัดคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาเป็นที่รู้จัก และนำมาซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยให้บริการตั้งแต่การแนะนำการศึกษาต่อ ให้คำปรึกษา แนะนำ การเขียนคำร้อง และยื่นเอกสารคำร้อง การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การชำระค่าลงทะเบียนล่าช้า ชำระค่าขอเอกสารทางการศึกษา การรักษาสภาพนักศึกษา การคืนสภาพนักศึกษา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการให้คำแนะนำ ปรึกษา โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตอบข้อซักถามต่างๆ ช่วยให้นักศึกษาได้รับการบริการที่สะดวกและสร้างความพึงพอใจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ และเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบ



สนองความต้องการของนักศึกษา และเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในธุรกิจด้านสถานศึกษาซึ่งมีคู่แข่งจำนวนมาก และเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

ปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และด้านความเสมอภาค

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เน้นการสำรวจปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการให้กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถภาคปกติ จำนวน 1,014 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2557) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนักศึกษาที่เข้ามาติดต่อรับบริการ ณ ฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 - 26 ธันวาคม 2557 เฉพาะวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 - 16.00 น. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 199 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พิจารณาตามการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือก 5 ระดับของมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษารอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยจากตำรา วารสาร
2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามทั้งในส่วนที่เป็นพฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยพิจารณาถึงความถูกต้องครบคลุม ครบถ้วนของเนื้อหาและภาษาที่ใช้
3. นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาในด้านความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อ กับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.50 แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง
4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติที่มีการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 199 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1- 26 ธันวาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ในส่วนของข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean:) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard



Deviation: SD)) การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยประเด็นคำถามเป็นข้อในแต่ละด้านจากแบบสอบถาม โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลพบว่า ได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 199 ชุด จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยมีผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 84.40) มีอายุ 19 ปี (ร้อยละ 40.70) คณะศิลปศาสตร์ (ร้อยละ 73.40) อยู่ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 48.70)

พฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

พฤติกรรมการใช้บริการฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเรื่องหลักสูตรและการสอน (ร้อยละ 46.20) ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 13.00-16.30 (ร้อยละ 61.80) ความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่าเดือนละครั้ง (ร้อยละ 51.80) ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับบริการต่ำกว่า 30 นาที (ร้อยละ 42.72) ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือได้รับการบริการล่าช้า (ร้อยละ 68.30) เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ 60.30) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านต่างๆ



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร

บุคลากร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.83	1.05	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ	2.79	1.10	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ	2.78	1.04	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ	2.90	1.09	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้	2.76	1.17	ปานกลาง
รวม	2.81	1.09	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว

ความสะดวกรวดเร็ว	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา	2.68	1.17	ปานกลาง
2. มีลำดับขั้นตอนกระบวนการในการติดต่อที่สะดวก	2.74	1.16	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาทันทีที่มาติดต่อ	2.59	1.17	ปานกลาง
4. สามารถติดต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ	2.49	1.24	น้อย
รวม	2.63	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการจัดสถานที่ให้บริการ

การจัดสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ขนาดพื้นที่ของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	2.96	1.06	ปานกลาง
2. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก	2.84	1.08	ปานกลาง
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรออย่างเพียงพอ	2.64	1.13	ปานกลาง
4. มีห้องสุขาให้บริการอย่างเพียงพอ	2.58	1.70	ปานกลาง
รวม	2.76	1.24	ปานกลาง



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ

มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้	2.69	1.11	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส	2.30	1.17	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี	2.41	1.20	น้อย
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ	2.42	1.13	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง	2.41	1.17	น้อย
รวม	2.45	1.16	น้อย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

การสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ	2.73	1.12	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม	2.63	1.13	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน	2.73	1.13	ปานกลาง
4. ทุกครั้งที่มาติดต่อ มีการติดตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ทุกครั้ง	2.68	1.16	ปานกลาง
รวม	2.69	1.13	ปานกลาง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม	2.65	1.18	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	2.74	1.18	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยยึดถือความถูกต้องยุติธรรม	2.80	1.20	ปานกลาง
รวม	2.73	1.19	ปานกลาง



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.92	1.08	ปานกลาง
2. ให้บริการอย่างเหมาะสมทุกขั้นตอน	2.83	1.12	ปานกลาง
3. ให้บริการที่น่าเชื่อถือ และมีประสิทธิภาพ	2.81	1.16	ปานกลาง
4. มีระบบการให้บริการที่ชัดเจน	2.83	1.22	ปานกลาง
รวม	2.84	1.15	ปานกลาง

ความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารด ที่มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารด ที่มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 1) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร 2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว 3) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการจัดสถานที่ให้บริการ 4) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ 5) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารด ที่มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตัวแปร	b	SE _b	t	P-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.168	.102	1.652	.100
ด้านบุคลากร	0.337	.065	5.160	.000
ด้านความสะดวกรวดเร็ว	0.392	.068	5.747	.000
ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	0.142	.061	2.319	.022
ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ	-0.177	.063	-2.825	.005
ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ	0.285	.062	4.585	.000
R ² = 0.840		F-test = 189.809		
Adjusted R ² = 0.835		P-value = 0.000		



จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การถดถอย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบถอยหลัง (Backward Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 84.00 และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) ร้อยละ 83.50 ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.168 + 0.337X_1 + 0.392X_3 + 0.142 X_4 - 0.177 X_5 + 0.285X_6$$

เมื่อ X_1 แทนคะแนนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร X_3 แทนคะแนนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว X_4 แทนคะแนนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการจัดสถานที่ให้บริการ X_5 แทนคะแนนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และ X_6 แทนคะแนนปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ โดยที่ แทนระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ไม่มีใจรักในงานบริการ (Service Mind) พุดจาไม่สุภาพ สีหน้าบึ้งตึง
2. การทำงานยังมีข้อผิดพลาด และไม่เป็นระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 19 ปี ศึกษาอยู่คณะศิลปศาสตร์ ระดับชั้นปีที่ 1 มีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการมาติดต่อเรื่องหลักสูตรและการสอน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการอยู่ระหว่าง 13.00-16.30 น. ความถี่ในการใช้บริการต่ำกว่าเดือนละครั้ง ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับบริการต่ำกว่า 30 นาที ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือได้รับการบริการล่าช้า และเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร พบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีค่ามากที่สุด ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับปานจิต บุรณสมบัติ (2548) ที่พบว่า ภาพความพึงพอใจในการให้

บริการของเจ้าหน้าที่ และต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่าลำดับขั้นตอนกระบวนการในการติดต่อที่สะดวก มีค่ามากที่สุด ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาทันทีที่มาติดต่อ และสามารถติดต่อได้ทันทีโดยไม่ต้องรอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร วิจิตรปิยะกุล (2547) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการโตโยต้าพัทยา (1998) สาขาศรีราชา ภายหลังจากนำนโยบายซีเอสมาปฏิบัติ พบว่าระยะเวลาในการซ่อมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในเรื่องความสัมพันธ์ด้านอื่นๆ ที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้า

4. ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการจัดสถานที่ให้บริการ พบว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมทั้งขนาดและสถานที่ตั้ง มีค่ามากที่สุด ถัดมาคือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอสะดวกสบายและเพียงพอ และมีห้องสุขาบริการอย่างเพียงพอและสะอาด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของบังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

5. ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องใช้ มีค่ามากที่สุด ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้รับบริการที่มาติดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา เทพสวัสดิ์ (2550) ที่พบว่าทัศนคติต่องานบริการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการทั้งโดยรวม และรายด้านเกือบทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีความสำคัญมากสำหรับผู้ทำงานด้านบริการ กล่าวคือ พนักงาน ที่มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความพร้อมที่จะให้บริการ และสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

6. ความพึงพอใจต่อปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ พบว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะในงานที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงาน มีค่ามากที่สุดเท่ากัน ถัดมาคือ



ทุกครั้งที่มาติดต่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจนในการตอบคำถาม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา บัวทอง (2546) ที่พบว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพ การบริการ ในด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจได้มากที่สุด

7. ความพึงพอใจในการให้บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ที่มีผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัย การปฏิบัติงานด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้ บริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 84% และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ 83.5% ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชริณี เดชจินดา (2530) ที่ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และ ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ ที่มีผลต่อปัจจัย การปฏิบัติงานของฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และ ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาแล้วควรมี การปรับปรุงพัฒนาทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรมีเจ้าหน้าที่รองรับที่เพียงพอและเพิ่มความละเอียดรอบคอบของเจ้าหน้าที่ หากต้องทำงานเร่งด่วนจะได้มีเวลาในการตรวจสอบข้อมูล ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ และหาสาเหตุของการทำงานที่ผิดพลาด หากเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ก็ควรมีการจัด อบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงบางกระบวนการให้มีระยะเวลาลดน้อยลง ในการรับเอกสาร และการติดต่องานควรมีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันให้บริการเพื่อให้สามารถติดต่อได้ทันที



3. ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ควรจัดบริเวณสถานที่ให้บริการและห้องสุขาให้เพียงพอ ไม่มีกลิ่น สะอาด นำใช้งาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ตีน่าประทับใจในการติดต่อใช้บริการในครั้งต่อไป

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน มีข้อมูลในการตอบคำถาม แก้ปัญหาให้นักศึกษาได้

5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความเอาใจใส่กับนักศึกษาที่มาติดต่อให้มากขึ้น สอบถามความพึงพอใจในงานบริการของหน่วยงานอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ (Service Mind) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการและเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยการให้บริการในด้านอื่นๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เช่น ด้านการพัฒนาการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้เกิดความแตกต่างหรือทัดเทียมกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัยอื่น และนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ศึกษาแนวทางในการบริการจัดการให้บริการแบบ One Stop Service เพียงจุดเดียวโดยให้บริการแก่นักศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ ทำให้นักศึกษามีความคล่องตัวและได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น





เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). “ประโยชน์และบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 7-15. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัญญา เทพสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. (2557). จำนวนนักศึกษาทั้งหมด ปีการศึกษา 1/2557. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2557, จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เว็บไซต์: http://academic.rmutto.ac.th/academic/images/PDF/student57/StuTotal_CPC157.pdf
- บงอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์. 2551. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เบญจพร วิจิตรปิยะกุล. 2547. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของศูนย์บริการโตโยต้าพัทยา (1998) สาขาศรีราชา. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา บัวทอง. 2546. ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการสุลกากรสำนักงานสุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปานจิต บุรณสมภพ. 2548. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.