



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจากบุคลากร
สายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

The Satisfaction and needs of Students About the Service Quality
of Engineering RMUTSV

พัชรี ทองช่วย
ว่าที่ ร.ต.หญิงสุพรรณิ ศรีปาน

คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณประจำปี พ.ศ.2558

ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจากบุคลากร
สายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

พัชรี ทองช่วย สุพรรณณี ศรีปาน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจ และความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจาก บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2) ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และ 3) เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า และสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ จำนวน 346 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ความเต็มใจและยินดีที่จะให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ของงานพัฒนานักศึกษา มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ของงานพัฒนานักศึกษา

3) ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นจำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ ของฝ่ายวิชาการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และเข้าใจ ของงานวิชาการ

5) การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.269 และค่า (Sig.) เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

6) การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามชั้นปี พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ชั้นปีที่ศึกษา พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.657 ค่า (Sig.) เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การรับบริการ บุคลากรสายสนับสนุน

The Satisfaction and needs of Students About the Service Quality of Engineering RMUTSV

Patcharee Tongchuay Suphannee Sripan

Abstract

This research aimed 1) study of student satisfaction About the Service Quality of Engineering RMUTSV 2) study needs of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV 3) to study Comparing students' needs About the Service Quality of Engineering RMUTSV The storage of samples Students Faculty of Engineering 5 Department Include Civil Engineering, computer engineering , mechanical engineering, Electronic engineering and Industrial engineering 346 Sample by Convenience Sampling.

The research found that :

1) The level of student satisfaction About the Service Quality of Engineering RMUTSV At a high level by the equipment and tools for the service. Overall satisfaction Faculty of Engineering At a high level by the equipment and tools for the service. Subordinate Staff have a good relationship The official provider.

2) The level of student satisfaction About the Service Quality of Engineering RMUTSV At a high level by the equipment and tools for the service. The facilities the level of satisfaction and Subordinate The service is fast and accurate. Development of Students. build character, leadership of the University of Technology Srivijaya. (Welcome to our knowledge) in order to promote the knowledge, skills and relationship building. (The inspiration) has the highest level of opinion are minor issues to promote literacy skills to build relationships. The final issue is the issue of the promotion of training in leadership development of students.

3) The expectations of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV. Overall satisfaction Faculty of Engineering At a high level by the property is clean and tidy. Subordinate Staff have a good relationship The official provider.

4) The expectations of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV. Overall satisfaction Faculty of Engineering At a high level A sufficient number of providers with the service. Of Academic Affairs . Subordinate The advice is clear and understandable. Of Academic Affairs.

5) Compare the difference The expectations of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV. By Gender found that To test the hypothesis by using t-Test Different between the Independent Variables Male and Female $T = 1.269$ and $Sig = .131$ it over The level of statistical significance at 0.05 that rejected The hypothesis and Show that personal factors include Gender difference Have a comment to the needs of students in the service of supporting personnel is no different.

6) Compare the difference The expectations of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV. By year of student found that To test the hypothesis by using F-Test. Different between the Independent Variables over 2 Group it $F = 1.657$, $Sig. = .309$ it over The level of statistical significance at 0.05 that rejected The hypothesis and show Different year of student have Level Comments to The expectations of students About the Service Quality of Engineering RMUTSV no Different

Keyword The satisfaction, The expectations, Services, Staff

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณประจำปี พ.ศ. 2558 โดยความสำเร็จในครั้งนี้ได้รับความเมตตาจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้คือ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่สนับสนุนคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก ที่ให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัย



บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มุ่งเน้นการจัดการศึกษาชั้นสูง ในการผลิตบัณฑิตวิชาชีพที่มีความสามารถในการบริหารจัดการอาชีพด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการบริการ และยึดแนวทางที่ว่า “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เน้นผลิตบัณฑิต นักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่คิดเป็น ทำเป็น และใช้เป็น ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม” นอกจากนี้ยังมี นโยบาย ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการชุมชน อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน พร้อมพัฒนาบุคลากร ให้ก้าวทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ตามวิสัยทัศน์ ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนเป็นทรัพยากรบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดี มีมาตรฐาน และเชื่อถือได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นรายบุคคล ซึ่งหากการบริหารจัดการได้ดี บุคลากรในแต่ละหน่วยงานจะมีการทำงานสอดคล้องและประสานงานกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลงานของหน่วยงาน คณะและมหาวิทยาลัย ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุน ควรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการตลอดอย่างต่อเนื่องทุกปี อย่างไรก็ตามด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงประกอบกับผู้รับบริการที่หมุนเวียนเข้า เป็นประจำทุกปี อีกทั้งมีการให้บริการ ในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา ในการรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอจากผู้รับบริการโดยผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมทั้งใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริหารจัดการและวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบความพึงพอใจและต้องการของนักศึกษาต่อการรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน

1.3.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.3.3 นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการจัดการและวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้ไปในทิศทางใด

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.4.1 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี 5 สาขา คือ สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1.4.2 เพศ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่บ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2 กลุ่ม มีลักษณะทางกายภาพหรือ สรีรภาพที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน แบ่งเป็น เพศหญิง และ เพศชาย

1.4.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือเห็นด้วยของนักศึกษา หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ศึกษาทั้งหมด 3 ด้านประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

1.4.4 ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนา หรือความอยากที่จะได้รับบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

1.4.5 การรับบริการ หมายถึง การให้บริการที่บุคลากรสายสนับสนุนทั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

1.4.6 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทุกฝ่ายงาน ประกอบด้วยฝ่ายวิชาการ และวิจัย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายกิจการนักศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำสาขาฯ ทั้ง 5 สาขา ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
- 2.4 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ
- 2.5 การวัดความพึงพอใจและการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ
- 2.6 เจตคติ และความพึงพอใจในงานบริการ
- 2.7งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มาใช้บริการในองค์กรนั้นๆ จากแนวคิดที่ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นส่วนหนึ่ง que เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจการสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีนั้นผู้บริหารจะต้องมีความรู้ในทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเพื่อจะได้นำไปใช้เป็นปัจจัยในการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ อย่างกว้างขวาง จนเกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ หลายทฤษฎี

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2)ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3)ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4)ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการ

สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2) ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่

ซาริณีเดซจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

- ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่มุ่งเน้นว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

- ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่มุ่งเน้นว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

- ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.2 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546)กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถ

สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

นภรัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิรุฬ พรรณเทวี(2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้อง

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ หากทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ

สง่า ภูณรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อบุคคล งานซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความรู้สึกหรือความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะแสดงความรู้สึกในทางลบออกมา

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543) ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการดั่งนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

หทัยรัตน์ ประทุมสุต (2542) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสามัคคีความเข้าใจอันดีต่อกันและกัน ซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร เอาใจใส่กระตือรือร้นเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของงานที่ดี หากผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกายและอารมณ์ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจากเหตุผลของความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว พอที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้น คือ

- การเพิ่มความสนใจในงานที่ทำจะมีมากขึ้น
- การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้น
- ผลผลิตของงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากบทความข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.3 ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่(ค่าความพึงพอใจเบี่ยงเบนในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ(สูง) ในสถานการณ์ตรงข้ามถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่า1 ชั่วโมงที่คาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ(ค่าความพึงพอใจเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตามนอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงานทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ

ได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณการบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้/ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง/หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่นพนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการ

2.4 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจาก การประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณการบริการที่เกิดขึ้นซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1)ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์การบริการ

1.2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

1.3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ

1.4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

1.5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

1.7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2.2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ อันเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1) ลักษณะงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

2) การนิเทศงาน การชี้แนะแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ

3) เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

4) ค่าจ้าง ปริมาณรายได้หรือเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

5) โอกาสก้าวหน้าในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความพึงพอใจในลักษณะงานเป็นความพึงพอใจทั่วๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

2) ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงานเป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการที่เรียกว่า “การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย Heskett ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ”

สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2.5 การวัดความพึงพอใจและการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีนิยามที่ใช้กัน

1) การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างแบบมาตรฐาน

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

องค์การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะระยะยาวในการดำเนินกิจการบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจการสร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้าหรือความพึงพอใจในของผู้ปฏิบัติงานบริการ และความพึงพอใจทั้งสองส่วนล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจึงต้องตระหนักถึงการกำหนดกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

2.6 เจตคติ และความพึงพอใจในงานบริการ

เจตคติ (Attitude) (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525) คือ ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เจตคติ (Attitude); (Allport) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมทางความคิดและความรู้สึกซึ่งก่อตัวจากผลของประสบการณ์ มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลที่มีต่อทุกสิ่ง และทุกสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย

เจตคติ (Attitude) ; (Fishbein and Aizen) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ สิ่งนั้นอย่างคงที่ สม่ำเสมอ

สรุปคือ เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวและมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งนั้นทั้งนี้เจตคติของบุคคลแต่ละคนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และสื่อมวลชน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเกิดเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคลที่ส่งผลย้อนกลับไปสู่เจตคติต่อเนื่องกันไป

เจตคติในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งด้วยการแสดงออกทางบวกหรือทางลบได้

ความสำคัญของเจตคติในการบริการ

การศึกษาเจตคติในการบริการเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจตคติเป็นตัวการสำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบการบริการ

ความสำคัญของเจตคติต่อผู้ให้บริการ

- 1) เป็นตัวบ่งบอกความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- 2) ใช้ในการแบ่งส่วนตลาดและการเลือกส่วนตลาดที่เป็นตลาดเป้าหมาย
- 3) เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ

ความสำคัญของเจตคติต่อผู้รับบริการ

- 1) เป็นตัวผลักดันความต้องการให้มีการแสดงออก
- 2) ช่วยกำหนดการตัดสินใจซื้อบริการของคุณ

ลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ

ลักษณะของเจตคติในการบริการ

- 1) เจตคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล
- 2) เจตคติมีโครงสร้างพื้นฐานมาจากความเชื่อที่เชื่อมโยงกัน
- 3) เจตคติมีทิศทางของการประเมินที่อ้างอิงตัวบุคคลและสิ่งของ
- 4) เจตคติสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมตัวบุคคล
- 5) เจตคติเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกทางพฤติกรรม

องค์ประกอบของเจตคติในการบริการ

1) องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล ความเชื่อและความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่บุคคลได้มาจากประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรู้สึก และอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ และความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งต่างๆและเกิดความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบออกมา

3) องค์ประกอบด้านความโน้มเอียงของพฤติกรรม (Behavior component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติตนตอบสนองสิ่งต่างๆ ไปในทางใดทางหนึ่ง คือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ แล้ว ผลที่ตามมาคือ ความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สอดคล้องกับความเชื่อความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สร้อยัญญา สุขเพิ่ม (2556). ได้ศึกษาความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร และเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพัก มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศและกลุ่มสาขาวิชา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบที่แบบสองกลุ่มเป็นอิสระ ผลการศึกษาพบว่านิสิตมีความต้องการต่อบริการด้านหอพักนิสิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความต้องการด้านรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกายภาพ ด้านกิจกรรม ส่วนด้านบริการและสวัสดิการมีความต้องการน้อยที่สุดผลการเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตที่มีเพศ และกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการบริการด้านหอพักนิสิตไม่แตกต่างกัน

รุจิรา เหลืองอุบล.(2553). ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 751 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ($x = 3.88$, $S = 0.68$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($x = 3.96$, $S = 0.62$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($x = 3.92$, $S = 0.68$) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($x = 3.91$, $S = 0.64$) ตามลำดับ

เรณู สุขฤกษ์กิจ(2554) ได้มีการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.7 อายุพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยมุ่งใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยมุ่งใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยมุ่งใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

ณัฏฐา กริหิรัญ (2550). ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .924 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe' Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ศศิธร นุชิตและคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักศึกษาทั่วไป เมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่าระดับความคาดหวังต่อการรับบริการ ระดับมาก 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสำนักศึกษาทั่วไป และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสำนักศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ สรุปผลเป็นรายด้าน พบว่ามีอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปมากที่สุด บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจรองลงมา และนิสิตผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักศึกษาทั่วไปน้อยที่สุด

ชัยชนะ มิตรสัมพันธ์ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาทั้งหมดเพศชายและหญิงมีความ

ต้องการด้านการบริหารจัดการในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในระดับปานกลาง และระดับสูงสุดในด้าน บุคลากร อย่างไรก็ตามนักศึกษาชายมีความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ในระดับปานกลาง ขณะที่นักศึกษาหญิงมีความต้องการในระดับสูงสุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาสาย วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความต้องการร่วมกิจกรรมบริการนันทนาการในระดับปานกลาง แต่มีความ ต้องการด้านบุคลากรในระดับสูงสุด นักศึกษาสายวิทยาศาสตร์มีความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ในระดับปาน กลาง ขณะที่นักศึกษาสายสังคมศาสตร์มีความต้องการบริการร่วมกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด



บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 รูปแบบวิธีวิจัย
- 3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 แนวการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- 3.7 กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)

3.1 รูปแบบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และคณะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจและวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มประชากร คือ นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 2,570 คน

กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เนื่องจากทราบจำนวนนักศึกษาที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 346 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ความเต็มใจและยินดีที่จะให้ข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชา คณะ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาต่อการบริการของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก เอกสาร ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มของประชากร จำนวน 346 ชุด โดยเก็บรวบรวมจากข้อมูลนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ทั้ง 5 สาขาวิชา ซึ่งภายในแบบสอบถามจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อการรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งระดับความสนใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Rating Scale แบบ 5 ระดับ (วาโร เฝ้าสวัสดิ์ : 2553) จำนวน 14 ข้อ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบส่วนถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการแต่ละส่วนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จะประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานบริหาร งานพัฒนานักศึกษา งานสหกิจศึกษาและฝึกงานทางวิศวกรรม โดยแบ่งระดับความสนใจออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Rating Scale แบบ 5 ระดับ (วาโร เฝ้าสวัสดิ์ : 2553) จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question)

3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้ง แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. วาโร เฟ็งสวัสต์ (2553) อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด (2547) เกี่ยวกับการศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจมาก
3	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	มีความพึงพอใจน้อย
1	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการใช้ภาษาของแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำ ของอาจารย์ผู้สอน

4. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาควรอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 (วาโร เฟ็งสวัสต์: 2553)

5. นำข้อมูลการประเมินจากอาจารย์ผู้สอนเพื่อพิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้สอน

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาผู้ที่ไม่ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ท่าน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของ ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

8. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และนำเสนอผลการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

- 1.1 หนังสือทางวิชาการ วารสารต่างๆ บทความ วิทยานิพนธ์ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น อาจารย์และนักศึกษา ที่เข้าใช้บริการโรงงานฝึกพื้นฐานวิศวกรรม

2.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถาม โดยการทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ ไปยังคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 สาขา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 375 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืน หลังจากนั้นจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เพื่อนำมาวิเคราะห์ผล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล จะประกอบด้วย

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended)
3. การประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่การรับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบที่ แบบสองกลุ่มอิสระ (Independent Samples t-test)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของความถี่การรับบริการ ระหว่างแต่ละคณะฯ ที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

สำหรับข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือในการเก็บข้อมูลมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปรผลตามระดับคะแนน ดังนี้ (ยูทชดนัย อัจฉรินทร์ ,2551 หน้า 33-34) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความต้องการในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความต้องการในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความต้องการในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สำหรับการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร (วาโร เฟ็งส์วีสดี : 2553) ดังนี้

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

โดย P คือ ค่าร้อยละ
f คือ จำนวนความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นร้อยละ
N คือ จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร (วาโร เฟ็งส์วีสดี : 2553) ดังนี้

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

โดย \bar{x} คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การหาค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปรใช้เกณฑ์การแปลงผลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 เกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรสำหรับอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปร (วาโร เฟ็งส์วีสดี : 2553) ดังนี้

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

โดย	S.D	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	คือ	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง (Summation of x^2)
	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่เข้าสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

2.1 สถิติสำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) จากแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (บุญชม ศรีสะอาด : 2547) โดยใช้สูตรดังนี้

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

โดย	IOC	คือ	ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา
	R	คือ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	คือ	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ความหมายค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (บุญชม ศรีสะอาด : 2547)

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความหมาย
+1	มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้
0	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้
-1	มั่นใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้

2.2 สถิติสำหรับหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา (Conbrash's Alpha) (บุญชม ศรีสะอาด : 2547) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	K	คือ	จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม
	s_i^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	s_t^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่นดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น (บุญชม ศรีสะอาด : 2547)

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	ความหมาย
0.00-0.20	ไม่มีค่าความเชื่อมั่น
0.21-0.40	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ
0.41-0.70	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
0.71-1.00	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3.7 กรอบแนวคิด



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจ และความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2) ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และ 3) เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า และสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จำนวน 346 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ข้อมูล และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมายตามลำดับดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
- 4.5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน
t	แทน	t distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวแปร
F	แทน	F distribution เปรียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 3 ตัวแปรขึ้นไป
Sig.	แทน	แทนความน่าจะเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	ค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

- * แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 ** แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
 r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามเพศ)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	301	86.99
หญิง	45	13.01
รวม	346	100

จากตารางที่ 4-1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 86.99 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามอายุ)

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	321	92.7
21 – 30 ปี	20	5.78
31 – 40 ปี	5	1.45
41 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 92.70 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ลำดับสุดท้ายอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามวุฒิการศึกษา)

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	346	100.00
ปริญญาตรี	-	-
ปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามสาขา)

สาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิศวกรรมโยธา	70	20.23
วิศวกรรมอุตสาหการ	69	19.94
วิศวกรรมเครื่องกล	69	19.94
วิศวกรรมไฟฟ้า	69	19.94
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	69	19.94
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสาขา จำนวน 69 – 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.94 – 20.23

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามชั้นปี)

สาขา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	268	77.46
ชั้นปีที่ 2	43	12.43
ชั้นปีที่ 3	10	2.89
ชั้นปีที่ 4	20	5.78
อื่น ๆ	5	1.45
รวม	346	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 77.46 รองลงมา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 ลำดับสุดท้าย กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำแนกตามรูปแบบการศึกษา)

รูปแบบการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคปกติ	289	83.53
ภาคสมทบ	57	16.47
อื่น ๆ	-	-
รวม	346	100

จากตารางที่ 4-6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รูปแบบการศึกษาเป็นภาคปกติ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 83.53 รองลงมา รูปแบบการศึกษาเป็นภาคสมทบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตารางที่ 4-7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะ
วิศวกรรมศาสตร์)

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การสื่อสาร			
1.1.1 ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างถูกต้อง	4.15	0.59	มาก
1.1.2 มีข้อมูลบ่งชี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.12	0.58	มาก
1.1.3 มีช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว	4.12	0.63	มาก
1.2 การให้บริการ			
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.23	0.63	มาก
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.95	0.64	มาก
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	4.02	0.69	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 บุคลิกภาพ			
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	4.06	0.86	มาก
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.09	0.83	มาก
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์			
2.2.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.38	0.49	มาก
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.33	0.56	มาก
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.27	0.54	มาก

ตารางที่ 4-7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะ วิศวกรรมศาสตร์) ต่อ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปล ความหมาย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน			
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.11	0.68	มาก
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดที่บริการชัดเจน	4.13	0.76	มาก
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.47	0.51	มาก

จากตาราง 4.7 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจาก บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดย ภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นมีอุปกรณ์และเครื่องมือ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{x} =4.47, S.D. 0.51) รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =4.38, S.D. 0.49)



ตารางที่ 4-8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละ ส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์)

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
งานวิชาการ			
1.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.24	0.53	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.36	0.53	มาก
1.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.33	0.48	มาก
1.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.47	0.51	มาก
1.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.18	0.39	มาก
งานบริหาร			
2.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.31	0.51	มาก
2.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.64	0.53	มากที่สุด
2.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.13	0.30	มาก
2.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.12	0.30	มาก
2.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.09	0.40	มาก
งานพัฒนานักศึกษา			
3.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.13	0.22	มาก
3.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.67	0.48	มากที่สุด
3.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.75	0.44	มากที่สุด
3.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.22	0.42	มาก
3.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.31	0.47	มาก

ตารางที่ 4-8 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ต่อ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
งานสหกิจศึกษาและฝึกงานทางวิศวกรรม			
4.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.51	0.59	มากที่สุด
4.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.14	0.36	มาก
4.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.13	0.3	มาก
4.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.12	0.3	มาก
4.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.09	0.4	มาก

จากตาราง 4.8 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ของงานพัฒนานักศึกษา มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{x} =4.75, S.D. 0.44) รองลงมาประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ของงานพัฒนานักศึกษา (\bar{x} =4.67, S.D. 0.48)

ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตารางที่ 4-9 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์)

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 การสื่อสาร			
1.1.1 ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างถูกต้อง	4.13	0.22	มาก
1.1.2 มีข้อมูลบ่งชี้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.18	0.58	มาก
1.1.3 มีช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว	4.38	0.54	มาก
1.2 การให้บริการ			
1.2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.24	0.53	มาก
1.2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	0.53	มาก
1.2.3 บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	4.33	0.48	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 บุคลิกภาพ			
2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/ อ่อนโยน	4.29	0.46	มาก
2.1.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.33	0.56	มาก
2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์			
2.2.1 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.47	0.51	มาก
2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.18	0.39	มาก
2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.31	0.51	มาก

ตารางที่ 4-9 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะ วิศวกรรมศาสตร์) ต่อ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 สถานที่ให้บริการ/ห้องสำนักงาน			
3.1.1 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.64	0.53	มากที่สุด
3.1.2 มีป้ายบอกทางถึงจุดที่บริการชัดเจน	4.13	0.3	มาก
3.1.3 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.12	0.3	มาก

จากตาราง 4.9 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจาก บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดย ภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{x} =4.64, S.D. 0.53) รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =4.47, S.D. 0.51)



ตารางที่ 4-10 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละ ส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์)

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
งานวิชาการ			
1.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.09	0.4	มาก
1.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.13	0.22	มาก
1.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.67	0.48	มากที่สุด
1.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
1.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.22	0.42	มาก
งานบริหาร			
2.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.31	0.47	มาก
2.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.51	0.59	มากที่สุด
2.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.14	0.36	มาก
2.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.13	0.3	มาก
2.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.12	0.3	มาก
งานพัฒนานักศึกษา			
3.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.18	0.58	มาก
3.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.38	0.54	มาก
3.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	4.33	0.56	มาก
3.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.60	0.5	มากที่สุด
3.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.36	0.53	มาก

ตารางที่ 4-10 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ต่อ

ประเด็นความคิดเห็น	\bar{x}	SD	แปลความหมาย
งานสหกิจศึกษาและฝึกงานทางวิศวกรรม			
4.1 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.27	0.54	มาก
4.2 การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.11	0.68	มาก
4.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ	3.54	0.66	มาก
4.4 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ	4.57	0.28	มากที่สุด
4.5 ความถูกต้องรวดเร็วของการรับ-ส่งหนังสือ	4.36	0.21	มาก

จากตาราง 4.10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นจำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ ของฝ่ายวิชาการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x}=4.75$, S.D. 0.44) รองลงมาประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ของงานวิชาการ ($\bar{x}=4.67$, S.D. 0.48)

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{x}	SD	t	Sig.
ชาย	4.02	.584	1.269	.131
หญิง	4.03	.579		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4-11 การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.269 และค่า (Sig.) เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	\bar{x}	SD	F	Sig.
ชั้นปีที่ 1	4.00	6.91	1.657	.309
ชั้นปีที่ 2	4.15	.616		
ชั้นปีที่ 3	4.20	.677		
ชั้นปีที่ 4	4.18	.445		
อื่น ๆ	4.06	.355		

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามชั้นปี พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ชั้นปีที่ศึกษา พบว่า ได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.657 ค่า (Sig.) เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจ และความต้องการของนักศึกษาในการรับบริการจาก บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2) ศึกษาความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และ 3) เปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขาฯ โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 5 สาขา ประกอบด้วย สาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า และสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ จำนวน 346 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ความเต็มใจและยินดีที่จะให้ข้อมูล และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมาย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมายโดยการสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 86.99 รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.01

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 92.70 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ลำดับสุดท้าย อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละสาขาผู้วิจัยกำหนดสัดส่วน จำนวน 69 – 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.94 – 20.23

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 77.46 รองลงมา กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 ลำดับสุดท้าย กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รูปแบบการศึกษาเป็นภาคปกติ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 83.53 รองลงมา รูปแบบการศึกษาเป็นภาคสมทบ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.47, S.D. 0.51) รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.38, S.D. 0.49)

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ของงานพัฒนานักศึกษา มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.75, S.D. 0.44) รองลงมาประเด็นการให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ของงานพัฒนานักศึกษา (\bar{X} =4.67, S.D. 0.48)

ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจโดยภาพรวม ของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.64, S.D. 0.53) รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.47, S.D. 0.51)

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นจำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอกับผู้มารับบริการ ของฝ่ายวิชาการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.75, S.D. 0.44) รองลงมาประเด็นผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ของงานวิชาการ (\bar{X} =4.67, S.D. 0.48)

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ และสาขา

การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.269 และค่า (Sig.) เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามชั้นปี พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One Way Analysis Of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ชั้นปีที่ศึกษา พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.657 ค่า (Sig.) เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการของนักศึกษาในการขอรับบริการจากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แตกต่างกัน



บรรณานุกรม

- ชัยชนะ มิตรสัมพันธ์. (2251). ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลพระนคร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนติมิตรการพิมพ์, (2541)
- ณัฐภา กรීทธิชัย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. (26 พฤศจิกายน 2557). ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, [ระบบออนไลน์], www.rmutsv.ac.th/History
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยว่าด้วย กิจกรรมนักศึกษา พ.ศ. 2550. คู่มือการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีการศึกษา 2556.
- มุกดา สุขสวัสดิ์. บันทึกข้อความ เรื่อง “ขอรับการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบัน”. ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ. 2557.
- รุจิรา เหลืองอุบล. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. จังหวัดมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2553). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิมล จันทร์แก้ว. รูปแบบพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุราษฎร์ธานี เขต3. ดุษฎีนิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. 2555.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สร้อยญา สุขเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สายฝน วังสระ. (26 พฤศจิกายน 2557), การวิจัยและพัฒนาโปรแกรม 4H เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5, [ระบบออนไลน์], <http://www.thaiedresearch.org/thaied/index.php>