

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล

**The Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing**

โดย

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2551

## บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล  
 ชื่อผู้วิจัย วรณวิมล จงจรวายสกุล  
 (ภาษาอังกฤษ) Vonvimol Chongcharvoysalul  
 ปีที่ทำการวิจัย 2551

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 227 คน ระหว่าง เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72 คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ ความต้องการ การให้บริการ ความพึงพอใจ

Project: The Satisfaction of Admission and Evaluation Office Servicing

Researcher: Vonvimol Chogcharvoysakul

Academic year: 2008

#### Abstract

This study aimed to study and compare students' satisfaction of servicing on admission and evaluation Office that had divided into sex and faculties. A questionnaire was used as the tools in this research. The samplings for this study were the 227 registry students in second term on academic year 2008 between January and February. Data was analyzed by using SPSS program. The statistics were used namely; percentage, mean and standard deviation (S.D), t-test and One-Way ANOVA.

The results were found that there were 71 males (31.28 %) and 156 females (68.72%). In faculty of business administration, there were 173 students (76.21%). In faculty of accounting, there were 45 students (19.82%). In faculty of laws, there were 9 students (3.96%). The students' satisfaction of admission and evaluation Office servicing was highly satisfied. The highest mean score were on giving someone a warm welcome, polite, and be cheerful to everyone. In faculty of business administration, there was highly satisfied on giving someone a warm welcome, polite, be cheerful, services with good information and understanding, be good advised. In faculty of accounting, there was highly satisfied on servicing with willingness, happy, be enthusiast, and make impression to everyone. In faculty of laws, there was highly satisfied on giving an advice and suggestion, having information, understanding, service on time, and services with accuracy. The result of comparing students' satisfaction between male and female was different at 0.05 level of significant. Male students had more satisfied on giving someone a warm welcome, polite, be cheerful, and services with accuracy. Female students had more satisfied on services with knowledge, understanding, and advising and suggestion. For One-way ANOVA test, the result found that there was the different in each faculty in term of satisfaction at 0.05 level of significant. By comparing between faculty of Law and Business Administration, there was the different in term of satisfaction at 0.05 level of significant.

**Important words:** needs services satisfactions

## สารบัญ

## หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ข	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ค	
กิตติกรรมประกาศ ง	
สารบัญ จ	
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา 1	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2	
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2	
ขอบเขตการวิจัย 2	
นิยามศัพท์ 3	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 4	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 6	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 9	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12	
สมมติฐานการวิจัย 1	3
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 1	4
ประชากร 1	4
กลุ่มตัวอย่าง 1	4
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1	4
การวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล 1	5
การวิเคราะห์ข้อมูล 1	5
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1	5
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 1	6
การวิเคราะห์ข้อมูล 1	6
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 25	
สรุปผลการวิจัย 25	

## สารบัญ

อภิปรายผล	26
ข้อเสนอแนะ	26
บรรณานุกรม 27	
ภาคผนวก 28	
ภาคผนวก ก เครื่องที่ใช้ในการวิจัย 29	
แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการ 30	

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา 17
2	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาทุกคณะ 18
3	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ 19
4	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาคณะบัญชี 20
5	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ 21
6	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ 22
7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน 23
8	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ 24

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 โครงสร้างงานทะเบียนและวัดผล 11

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุน จากวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2551 ขอขอบพระคุณ ดร. วิภาพรรณ ชูทรัพย์ ผู้รับใบอนุญาต ดร. อณาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี อาจารย์สันธยา คารรัตน์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร อาจารย์นันทพร ชูทรัพย์ ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ที่ให้โอกาส เวลา และสนับสนุนในการทำงานวิจัย ขอขอบพระคุณ รศ. ดร. ลัดดาวัลย์ เพ็ชรโรจน์ ผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ขอขอบคุณอาจารย์กุลยา อุปพงษ์ อาจารย์ สรณ โภชนจันทร์ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน ทำให้ผลงานวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี งานวิจัยฉบับนี้อาจมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ผู้วิจัยขอน้อมรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้วยความยินดี

วรรณวิมล จงจรวายสกุล



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหา

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือเป็นการสร้างบุคลากรที่จะเป็นพลังสมองของประเทศ ดังนั้นการสร้างคุณภาพของระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในระดับผู้นำสังคม การพัฒนาคนให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็น และส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติในด้านต่าง ๆ นโยบายของภาครัฐ ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2545) และนโยบายของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนมีส่วนร่วมให้โอกาสทางการศึกษากว้างขวางยิ่งขึ้นรวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนและภาคเอกชน เพื่อให้ระดมสรรพกำลังมาร่วมกันจัดการอุดมศึกษา

วิทยาลัยราชพฤกษ์เป็นสถาบันเอกชนแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนเก่ง มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชา สร้างคนดี มีคุณธรรม และสามารถอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นจะเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ความสามารถเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ วิทยาลัยเริ่มเปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2549 โดยเปิดสอน 2 หลักสูตร คือหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี และหลักสูตร 4 ปี เปิดสอน 1 คณะ คือคณะบริหารธุรกิจ แบ่งออกเป็น 4 สาขา คือ สาขาการบัญชี สาขาการตลาด สาขาการจัดการและสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในปีการศึกษา 2550 ได้มีคณะเพิ่ม 2 คณะ คือ 1. คณะนิเทศศาสตร์ 2. คณะบัญชี ส่วนคณะบริหารธุรกิจมีสาขาที่เพิ่ม คือสาขา การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในการจัดระบบการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายยังต้องจัดการด้านงานบริการนักศึกษา จากปี 2549 โดยเฉพาะงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาในเรื่อง การทำใบรับรองการเป็นนักศึกษา การขอย้ายสาขาวิชาที่เรียน การขอย้ายภาคเวลาที่เรียน การขอเพิ่ม ถอนรายวิชา ฯลฯ ในปีการศึกษา 2550 มีนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ภาระงานบริการนักศึกษาจึงมีมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลด้วยความรวดเร็วกับนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัยโดยการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการกับนักศึกษา

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล

จำแนกตามเพศและคณะ

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับงานทะเบียนและวัดผลที่จะทราบความพึงพอใจของนักศึกษาเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนางานและให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

## 4. ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 วิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี จำนวน นักศึกษาทั้งสิ้น 1,064 คน

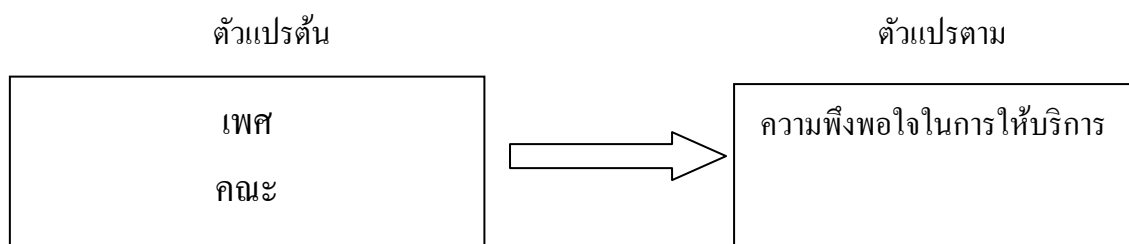
### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น คือ คณะของนักศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพอใจในการให้บริการ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานและให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้



## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความต้องการ** หมายถึง การได้รับการตอบสนอง

**การให้บริการ** หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อนักศึกษา มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ  
ความสะดวก

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ  
ของงานทะเบียนและวัดผล โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

**นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยราชพฤกษ์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา

2550

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของงานทะเบียนและ  
วัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

#### 1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็กำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลักจากที่

ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยอันตรายเป็นทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคม สัมพันธ์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

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

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

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

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขของใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

## 2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530 :295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม

ความสุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

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

## 2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของระบบบริการ (Service Systems)

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

## องค์ประกอบของงานบริการ

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

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่
  - 1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
  - 1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้
  - 4.1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
  - 4.2. การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

## เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

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

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ อย่างลืมหำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอขอบคุณ
2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาคำต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือได้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา
3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมออย่าแสดงตนเป็นผู้รู้ อย่าล່วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่าย ๆ สั้น ๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่ม ชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

### หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็น เลิศ. 2547 : 23)

หน้าที่สำคัญคือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

### คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงใน ปานจิต บุณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ



9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสทึ่ ทรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่อง ในการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจ ในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เรียน เกิดความพึงพอใจและ มีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 27) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง จากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก

ในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

งานทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีโครงสร้าง

#### 4. งานวิจัยเกี่ยวข้อง

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

บราลี จินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

ครุณี คงสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน คือ 1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 2. ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ด้านความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับสูง

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากร โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อสำนักงานธุรการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลมีความแตกต่างกันด้านเพศ และคณะที่ศึกษา

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 1,064 คน วิทยาลัยราชพฤกษ์

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 227 คน วิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (โดยใช้กระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อบริการ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

##### ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ คณะของนักศึกษาที่เรียน

##### ส่วนที่ 2

แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล แบบสำรวจความพึงพอใจลักษณะของแบบสำรวจความพึงพอใจมีดังนี้

1. เป็นแบบสำรวจมี 10 ข้อ

2. การตอบคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 คำตอบ คำระดับคะแนน มีดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม การแปลความหมาย การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ของ

บุญชม ศรีสะอาด (2541 : 161) ดังนี้

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.50-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

สำหรับ S.D. ใช้เกณฑ์ไม่เกิน 1.00

### ส่วนที่ 3

เป็นคำถามแบบเปิด โดยเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ในการปรับปรุงและพัฒนา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม - 10 กุมภาพันธ์ 2551

เป็นเวลา 1 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ค่าสถิติร้อยละ
- 1.2 ค่าเฉลี่ย
- 1.3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 1.4 ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนักศึกษาที่มารับการบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 วิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n หมายถึง จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง

X หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาติดต่อการบริการจากงานทะเบียนและวัดผลทุกคน โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการ โดยใช้สถิติ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ ANOVA นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้อภิปรายตามลำดับ ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผล

วิทยาลัยราชพฤกษ์ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

**เพศ** จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 71 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 และเป็นเพศหญิง 156 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คน ได้ข้อมูลปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

**คณะที่สังกัด** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.21 คณะบัญชี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของนักศึกษา วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำแนกตามเพศ และคณะ

(n = 227)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	71	31.28
หญิง	156	68.72
2. คณะที่สังกัด		
บริหารธุรกิจ	173	76.20
บัญชี	45	19.80
นิติศาสตร์	9	4.00

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับเพศ คณะ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ จำนวนทั้งสิ้น 227 คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละพบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 68.72 คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ 76.20 คณะบัญชี ร้อยละ 19.80 และคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 4



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2 - 5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ของนักศึกษาทุกคณะทั้งหมด จำนวน 227 คน

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

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล ทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาตามลำดับคือ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนการให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 173 คน

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

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลในคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ส่วนบริการตรงตามเวลานัดหมายและให้บริการด้วยความรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะบัญชี จำนวน 45 คน

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

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลในคณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ ตรงตามเวลานัดหมาย ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และรวดเร็ว

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล คณะนิติศาสตร์ จำนวน 9 คน

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

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลในคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลานัดหมาย

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานมีในตารางที่ 6 - 7

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานทะเบียนและวัดผลระหว่างชายกับหญิง

ความคิดเห็น	ชาย		หญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.14	.70	3.83	.71	2.96*	.00
2. การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	3.77	.70	3.64	.75	1.27	.21
3. การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.86	.64	3.57	.76	2.82*	.01
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อแนะนำ	3.83	.83	3.97	.82	2.29*	.00
5. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ	3.68	.79	3.58	.85	2.83*	.01
6. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.77	.83	3.42	.87	2.87 *	.00
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.59	.85	3.39	.86	1.63	.11
8. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.70	.87	3.42	.93	2.16*	.03
9. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	3.89	.90	3.47	.85	3.39 *	.00
10. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	3.87	.84	3.60	.94	2.12 *	.04
รวม	3.81	.62	3.56	.65	2.73*	.01

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 6 พบว่าโดยภาพรวม นักศึกษาชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างรายข้อ มีดังนี้ โดยพบว่านักศึกษาชายพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิงในเรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่าชายในเรื่อง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตาม คณะ

ความคิดเห็น	บริหารธุรกิจ		บัญชี		นิติศาสตร์		F	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.90	.72	4.00	.71	4.22	.83	1.08	.34
2. มีการแข่งขันตอนและเงื่อนไขการ บริการให้ทราบ	3.67	.74	3.60	.72	4.22	.67	2.73	.07
3. มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ ผู้รับบริการ	3.62	.75	3.7	.66	4.00	.71	1.25	.29
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ	3.95	.90	3.80	.79	4.00	.71	.04	.96
5. การให้บริการเป็นไปตาม กำหนดเวลาที่ประกาศ	3.57	.85	3.66	.77	3.88	.83	.74	.48
6. การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	3.51	.91	3.75	.76	3.77	.67	.41	.66
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.41	.89	3.53	.76	3.88	.78	1.56	.21
8. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.47	.97	3.57	.78	3.77	1.09	.60	.55
9. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	3.52	.91	3.77	.79	4.11	.60	3.01*	.048
10. ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	3.63	.96	3.77	.70	4.11	.93	1.45	.24
รวม	3.60	.66	3.70	.59	4.00	.63	1.84	.16

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาในแต่ละมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน และวัดผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ( $p - \text{value} < 0.05$ ) แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่าด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น นักศึกษาในแต่ละคณะมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p - \text{value} > 0.05$ ) และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ด้าน LSD ปรากฏ ในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD

คณะ/สาขา		คณะบริหารธุรกิจ	คณะบัญชี	คณะนิติศาสตร์
	$\bar{X}$	3.52	3.77	4.11
คณะบริหารธุรกิจ	3.52	-	.25	.59*
คณะบัญชี	3.77	-	-	.34
คณะนิติศาสตร์	4.11	-	-	-

\* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 8 จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล แตกต่างจากนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ( $p - value$  0.05)

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา

จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 65 คน จากจำนวนทั้งหมด 227 คน ในเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นไปด้วยความยากมาก การกระจายข่าวต่าง ๆ ติดประกาศไม่ทั่วถึง การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาเสร็จล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 วิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามเพศและคณะ

#### สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีสภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้บริการงานทะเบียนและวัดผลต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 วิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 227 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำนวน 10 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น

#### การดำเนินการ

การดำเนินการ มีขั้นตอนดังนี้

1. งานทะเบียนและวัดผลให้บริการแก่นักศึกษาในเรื่องการลงทะเบียน การขอใบคำร้องต่าง ๆ เช่น การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา การขอย้ายคณะ/สาขาวิชา การขอย้ายภาคเวลา การขอเพิ่ม – ถอนรายวิชา การขอเทียบรายวิชา การขอยกเว้นวิชา (ในกรณีที่นักศึกษาสมัครเรียนเป็นปริญาตรีใบที่ 2) การขอพักการเรียน ฯลฯ

2. นักศึกษาที่มาติดต่องานทะเบียนและวัดผล มีคณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี และคณะนิติศาสตร์ ซึ่งมีทั้งเพศชายและเพศหญิง

3. เมื่อมีนักศึกษามาขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ งานทะเบียนและวัดผลจะแจกแบบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลให้กับนักศึกษาทุกคน



## อภิปรายผลการวิจัย

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 31.28 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.72 คณะที่สังกัด คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.21 คณะบัญชี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.82 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96 โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.66 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก น่าจะเป็นเพราะนักศึกษามีความเข้าใจระบบและกระบวนการติดต่อ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เพราะได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความ ยินดีเต็มใจ มีความกระตือรือร้น สร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ มีการแข่งขันตอนในการปฏิบัติ ให้บริการตรงเวลานัดหมาย ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า นักศึกษาคณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่าคณะบริหารธุรกิจเพราะ ได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแข่งขันตอน ในการปฏิบัติ ให้บริการด้วยความยินดีเต็มใจ มีความกระตือรือร้น สร้างความประทับใจ ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่วนข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในการปรับปรุงและพัฒนา มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63 ในเรื่องของการติดต่อทาง โทรศัพท์เป็นไปด้วยความยากมาก งานทะเบียนและวัดผลจะนำไปแก้ไขให้การติดต่อได้สะดวกรวดเร็วขึ้น การแจ้งข่าวสาร จะมีการเพิ่มบอร์ดติดประกาศแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน การทำบัตรประจำตัว นักศึกษาปรับปรุงให้เสร็จเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงาน ซึ่งผลการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จะนำผลการวิจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ในด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยจะนำไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

### บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2547). การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่ออายุสมาชิกอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กรมที่ดิน. (2549). หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน
- กิตติมา ปรีดีคิด. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์.
- ครุณี คงสุวรรณ. (2542). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่ต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บราลี จินตนาสนธิ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด (2535). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พิณ ทองพูน. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้. สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ)
- แม่นมาศ ขวลิต. (2529). การสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลาง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วันทนีย์ ภูมิภักตราคม, ทับทิม วงศ์ประยูร, สมยศ อวเกียรติ และวัชร ไทยโพธิศรี. (2537). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดวี.เจ.พรินต์ติ้ง.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงกูร. (2526). พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สุโขธรรมาธิราช มหาวิทยาลัย. (2539). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขธรรมาธิราช
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## วิทยาลัยราชพฤกษ์

### แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการ

คำชี้แจง แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไป 1.1 เพศ ชาย  หญิง  1.2 คณะ บริหารธุรกิจ บัญชี นิเทศศาสตร์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โปรดกาเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยมี ความหมายดังนี้

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

#### รายการประเมิน

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

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ควรปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องใดมากที่สุด .....

3.2 อื่น ๆ .....

งานทะเบียนและวัดผล

งานทะเบียนและวัดผลของวิทยาลัยราชพฤกษ์ มีโครงสร้างดังนี้

