



รายงานวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ
สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

(A Study of Satisfaction of TNI Students towards General Services at
College of General Education and Languages)

ผู้วิจัย

จาริณี ไทยหวล

วิภาณี เพ็งเนตร

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

2558

คำนำ

รายงานการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอิง จากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และโดยผู้อำนวยการสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิมล รุ่งธีระที่ให้โอกาสในการเข้าร่วมโครงการอบรมเทคนิคการเขียนบทความวิจัยและบทความวิชาการด้วยความเมตตานับแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดีสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ไรจน์ อารยานนท์ ที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยได้ทำการวิจัยตลอดปีการศึกษา

ขอขอบพระคุณ อาจารย์บัณฑิต อนุญาหงษ์ ผู้ริเริ่มโครงการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิภาณี เพ็ง เนตรที่เป็นอาจารย์พี่เลี้ยง คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และแนะนำการทำวิจัยตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นปีการศึกษา 2558ที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอโน้มระลึกถึงพระคุณบุพการี บิดามารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนตลอดมา คุณค่าความดีงามและประโยชน์อันพึงมีจากรายงานการวิจัยฉบับนี้ และขอขอบคุณคณาจารย์สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่ให้ความสนใจและให้ความช่วยเหลือตลอดมา

จาริณี ไทยหวล

19 พฤษภาคม 2559

บทคัดย่อภาษาไทย

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
ชื่อผู้วิจัย จาริณี โหยหวล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิภาณี เพ็งเนตร
คณะ/สำนัก วิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบัน สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปีที่ศึกษา 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 351 คนได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling Technique) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) หรือ F-test และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{x} = 3.79$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.78$) ตามลำดับ

2. นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนนักศึกษาเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ($\bar{x} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.83 ตามลำดับ

3. นักศึกษามีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.77 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

4. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

5. นักศึกษาส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริการทั่วไป, ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไป

TNI

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

Research Title	A Study of Satisfaction of TNI Students towards General Services at College of General Education and Languages
Name	Jarinee Hoyhoul, Wipanee Pengnate
Faculty/College	College of General Education and Languages
Institute	Thai-Nichi Institute of Technology
ปีการศึกษา	2014

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study satisfaction of TNI students towards general services at College of General Education and Languages in four aspects: Personnel, Quality of Service, Location and Facility, and Process of Service 2) to compare students' satisfaction on the four aspects according to students' gender, academic year and faculty, and 3) to gather supplemental suggestions.

Research samples were 351 TNI students in the second semester of 2015 academic year, derived through simple random sampling technique. The instruments used for gathering the data were the rating-scale and open-ended questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and content analysis.

The research findings were as follows:

1. Satisfaction of TNI students towards general services as a whole was at high level ($\bar{x} = 3.81$). When considered in each aspect, it was found that their satisfaction was at high level on Personnel ($\bar{x} = 3.88$), Quality of Service ($\bar{x} = 3.78$), Location and Facility ($\bar{x} = 3.80$), and Process of Service ($\bar{x} = 3.78$) respectively.

2. The students with different genders showed no significant differences in overall and in each aspect.

3. The students with different faculty showed no significant differences in overall. When considered in each aspect, it was found that there were statistically significant differences at .05 level on Location and Facility.

4. The students with different academic year showed no significant differences in overall and in each aspect.

5. TNI students had supplemental suggestions: TNI should provide more spaces for services at College of General Education and Languages, and the steps of services should be informed obviously to students in order to be easy to give a service.

Keywords: General Services, Satisfaction towards General Services

สารบัญ

บทที่

หน้า

คำนำ

บทคัดย่อ

Abatract

สารบัญ

สารบัญตาราง

1	บทนำ.....	11
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	13
	ขอบเขตของการวิจัย.....	13
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	14
	สมมติฐานของการวิจัย.....	16
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	18
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
	การวัดความพึงพอใจ.....	21
	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ.....	22
	ความหมายของการบริการ.....	23
	แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	26
งานวิจัยภายในประเทศ.....	27
งานวิจัยต่างประเทศ.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4 ผลการวิจัย.....	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.....	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้าน คุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ.....	39
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงาน ทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ ศึกษาและคณะที่ศึกษา วิเคราะห์โดยการใช้องค์ประกอบที่สามสำหรับความคิดเห็นจำแนกตาม เพศชายและเพศหญิง สำหรับความคิดเห็นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษาใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำ การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe).....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ตอนที่ 4 การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและ ภาษา.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	55
วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การอภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	66
ภาคผนวก ก เอกสารเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	67
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา.....	71
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม.....	78
ภาคผนวก ง แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ.....	80
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าIOC.....	85
ภาคผนวก ฉ ประวัติย่อผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นแสดงจำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา.....	39
แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงาน ทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและรายด้าน.....	40
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	41
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกเป็นราย ชื่อ.....	42
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก จำแนก เป็นรายชื่อ.....	43
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	45
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามเพศ.....	46
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	47
แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ ศึกษา.....	48
ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไป ของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชา พื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	50
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชา พื้นฐานและภาษาโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	51
การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายคู่ ตามคณะที่ศึกษา.....	52
ค่าความถี่ ร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.....	55
แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชา พื้นฐานและภาษา.....	73
ค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม.....	79
แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC)ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ.....	82

TNI

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนที่เกิดจากสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) หรือ ส.ส.ท.เป็นสถาบันที่ก่อตั้งขึ้นโดยความร่วมมือร่วมใจ และความเสียสละของกลุ่มบุคคลที่เคยไปศึกษาและฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น โดยมี ฯพณฯ สมหมาย ฮุนตระกูล เป็นประธานคณะกรรมการก่อตั้ง และได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์โงอิจิ โฮซุมิ อดีตประธานคณะกรรมการสมาคมความร่วมมือทางเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น ในปี พ.ศ.2548 ส.ส.ท.จึงได้มีการดำเนินโครงการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาขึ้นในนาม “สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น” โดยใช้คำย่อว่า ส.ท.ญ. หรือในชื่อภาษาอังกฤษว่า “Thai-Nichi Institute of Technology” โดยใช้คำย่อว่า TNI โดยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพในสาขาวิชาที่ขาดแคลนสู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย โดยเฉพาะด้านวิศวกรรมเทคโนโลยี และการจัดการ ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีจำนวน 3 หลักสูตร 14 สาขาวิชา คือ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต จำนวน 5 สาขาวิชา หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต จำนวน 3 สาขาวิชา และสาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 สาขาวิชา รวมทั้งยังมีการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 5 สาขาวิชา ทั้งนี้สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นยังมีลักษณะเด่นที่เน้นการเรียนการสอนทั้งภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ และยังมีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่นอีกด้วย (คู่มือนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ประจำปีการศึกษา 2558) เนื่องจากลักษณะเด่นที่เน้นการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษนี้จึงทำให้เกิดการก่อตั้ง “สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา” เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษทุกรายวิชาภายในสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับต้องได้ หรือความพึงพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้บริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้กับการ

บริการต่างๆ ไป มี 10 ประการต่อไปนี้ 1.ไวใจได้ 2.ความพร้อม 3.ความสามารถ 4.ความสามารถในการเข้าถึง 5.ความมีอัธยาศัย 6.การสร้างสัมพันธ์ 7.เชื่อถือได้ 8.มั่นคงปลอดภัย 9.รู้จักและเข้าใจลูกค้า 10.พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ นอกจากนั้น อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้นคือ 1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ 3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4.ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย 5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ 6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร ที่ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (สมิต สัชฌุกร, 2548) ซึ่งโดยรวมแล้วการให้บริการนั้นถือเป็นหัวใจหลักขององค์กรอย่างหนึ่ง รวมทั้งในสถาบันการศึกษาก็มีความต้องการการบริการที่ดีเช่นเดียวกันกับองค์กรต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้รับความพึงพอใจและความสะดวกสบายสูงสุดในเข้ามาการใช้บริการที่สถาบันการศึกษาของตนเอง

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามี ความจำเป็นต้องให้บริการทั่วไปแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาทุกคน จึงไม่สามารถทราบความต้องการของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้ทั้งหมด ซึ่งอาจทำให้การให้บริการทั่วไปแก่นักศึกษานั้นไม่มีประสิทธิภาพที่จะตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของนักศึกษาได้ และได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร รวมทั้งเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากต้องบริการนักศึกษาจำนวนมาก การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษา การแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าที่ผิดพลาด ความรู้และเข้าใจในข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานยังไม่มากพอ จึงทำให้เกิดการผิดพลาดบ่อยครั้ง รวมถึงสถานที่มีการติดต่อยังค่อนข้างคับแคบและจำกัด ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจเท่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อให้นักศึกษาที่ได้ใช้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในด้านการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา เพื่อจะได้นำผลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปีที่ศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาของนักศึกษาทุกคณะและทุกชั้นปี สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในปีการศึกษา 2558 โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 2 ปี การศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 4,000 คน ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นได้มีการจัดการเรียน การสอนนักศึกษาจำนวน 3 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 351 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling Technique)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

3.1.1 เพศ จำแนกเป็น

- ชาย
- หญิง

3.1.2 คณะที่ศึกษา จำแนกเป็น

- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.3 ชั้นปีที่ศึกษา จำแนกเป็น

- ชั้นปีที่ 1
- ชั้นปีที่ 2
- ชั้นปีที่ 3
- ชั้นปีที่ 4

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ

3.2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.2.3 ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก

3.2.4 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ทุกชั้นปี ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จาก 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่น ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งประกอบด้วย 3 คณะ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไป หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่มาใช้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง บุคลากรมีวาจาสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว บุคลากรใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองได้ บุคลากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและ

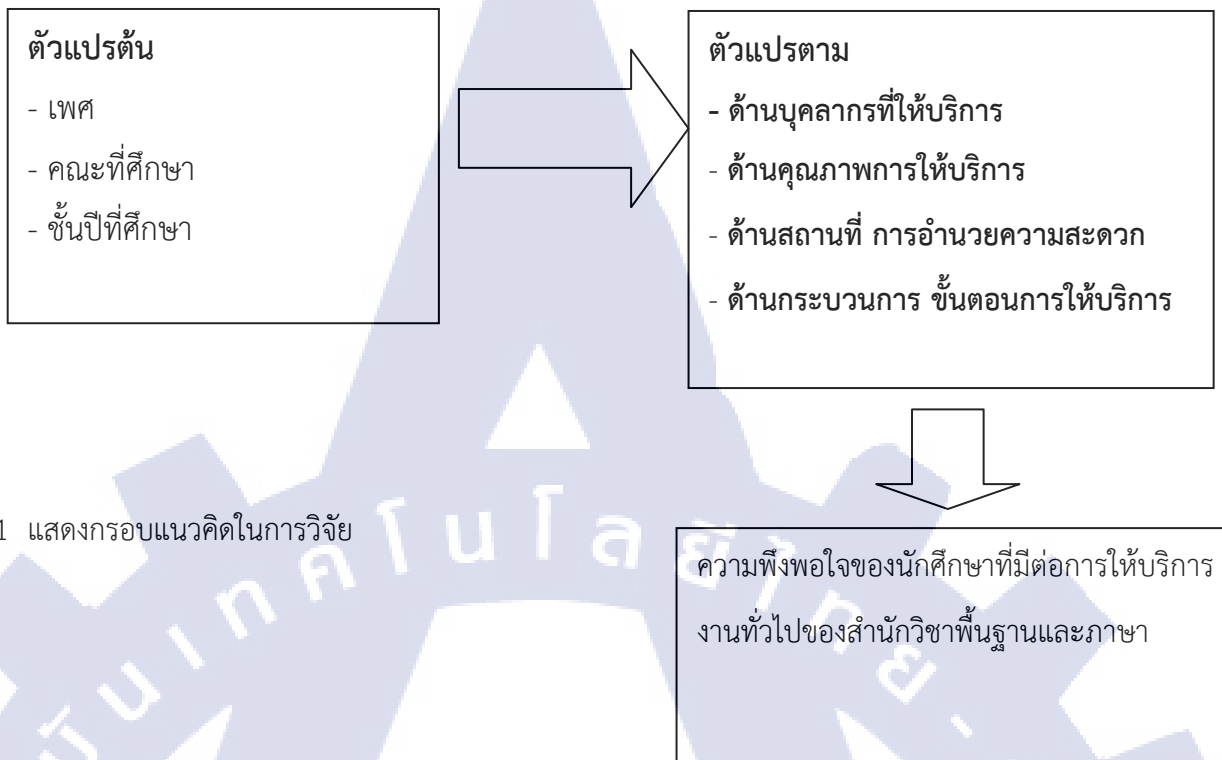
รอบรู้ด้านการบริการ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และบุคลากรให้บริการกับผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา เมื่อผู้ใช้บริการนึกถึงกิจกรรมหรือโครงการด้านภาษา ผู้ใช้บริการจะนึกถึงสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแห่งแรก ผู้ใช้บริการจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการบริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอีกครั้ง ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจากการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา และผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวม

3. ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก หมายถึง สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเข้าถึงได้ง่าย สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความสะอาดและเรียบร้อย สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสม สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่แปะป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน และสังเกตเห็นได้ง่าย สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม และสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่และการอำนวยความสะดวกโดยรวมที่เหมาะสม

4. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความหลากหลาย การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นระบบไม่ซับซ้อน การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความสะดวก การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความรวดเร็ว การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความสอดคล้องกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีการจัดลำดับก่อนหลัง การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้ การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความยืดหยุ่นได้ และการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสม

1. กรอบแนวคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพการบริการ การวัดความพึงพอใจ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.3 การวัดความพึงพอใจ

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2. การบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

อุทัย ทิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุข เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สนธิ เหลืองบุตรนาค (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเกิดความไม่พอใจขึ้น

ขริณี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูมรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อุทัยพร สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประมาณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Morse (1955:27, 1968:81) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

Michael Beer (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึงความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความ

ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นร่วมกันความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

Powell (1983:17-18) ได้เสนอความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ จะช่วยลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไป

สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกต่อความต้องการและสิ่งคาดหวังไว้ หากได้มากกว่าความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ก็จะมี ความพึงพอใจมาก หากได้น้อยกว่าที่ความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะต่ำ ซึ่งความพึงพอใจจะน้อยหรือมากขึ้นอยู่กับทัศนคติของแต่ละบุคคล

1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991; Brown & Swartz, 1989; Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1985; Teas, 1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ (Bearden & Teel, 1983; Bolton & Drew, 1991; Cardoso, 1965; Oliver, 1980; Oliver & Swan, 1989; Olshavsky & Miller, 1972; Olson & Dover, 1979; Spreng, 1993; Tse & Wilton, 1988) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือได้รับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ใดก็ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz Berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า

และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขา คาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

Shell (1975:252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

สรุปทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกในเชิงบวกหรือเชิงลงต่อสิ่งที่ได้รับมาตอบสนองความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจเป็นประเด็นหลักสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จเกี่ยวกับงานด้านการบริการ เพราะหากผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากก็จะกลับมาใช้บริการต่อและสามารถบอกต่อกับบุคคลอื่นๆ ให้มาใช้บริการต่อไป ทำให้งานเกิดความก้าวหน้า

1.3 การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมาย

แน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตราอันดับ

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการนั้นจะต้องผลิตภัณท์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณท์บริการที่มองให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการต้องกำหนดค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้
3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาษาลักษณะของการบริการผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. การบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. (2538) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นความสำเร็จ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) การบริการ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข สะดวกสบายหรือเกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการที่ดี ราคาจับต้องได้ หรือความพึงพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดีตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมากเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการ

บริการที่เราได้รับจริงผลคือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพึงพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำใช้กับการบริการต่างๆ ไป มี 10 ประการต่อไปนี้ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535)

- 1.ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้
- 2.ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการเต็มใจและได้เตรียมตัวให้บริการอยู่เสมอ
- 3.ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- 4.ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลาคอยนาน
- 5.ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- 6.การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- 7.เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือและไว้วางใจได้
- 8.มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงอันตราย
- 9.รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
- 10.พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึงว่า เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภะนั้น คือ

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ให้บริการสามารถรองรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

3) ได้มีการติดตามผลงาน

3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.ความพึงพอใจต่ออสังหาริมทรัพย์ ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอสังหาริมทรัพย์ ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ วั้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีบรรยากาศที่ดี หมายถึง สุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถวางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

หลักการให้บริการแก่ประชาชน เป็นเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของ ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมารับ บริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ ผู้วิจัยจะศึกษาตามทัศนะของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องการให้บริการ เพราะจะใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ ในการศึกษาวิจัยต่อไป หลักการบริการงานคุณภาพ 8 ประการ

หลักการที่ 1: องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization) “องค์กรต้องพึงพิงลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของ ลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึง ความพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า”

หลักการที่ 2: ความเป็นผู้นำ (Leadership) “ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”

หลักการที่ 3: การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) “พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและ การให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคนย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”

หลักการที่ 4: การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) “ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”

หลักการที่ 5: การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management) “การบ่งชี้ การทำความเข้าใจและการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วย กระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”

หลักการที่ 6: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

หลักการที่ 7: การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ 8: ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial supplier Relationship) (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มร.2550)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ศรยุทธ วิชาศทรง (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี กรมการขนส่งทางบก ศึกษาเป็นกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สำหรับความพึงพอใจที่มีให้ต่อกิจกรรมในแต่ละด้านได้แก่ การรับชำระเงินภาษีอยู่ในระดับที่มาก และรองลงมาคือการตรวจสอบและคำนวณภาษีตามแบบคำขอยื่นเรื่องราวการเสียภาษีประจำปีและการจ่ายเอกสารคืนผู้ยื่นคำขออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี พบว่า การตรวจสอบและคำนวณภาษีตามแบบคำขอยื่นเรื่องราวการเสียภาษี ผู้มารับบริการพอใจมากในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและความเสมอภาคของการบริการที่ให้

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทางจากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการต้อนรับครั้งแรกเมื่อเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย อธิยาศัยไมตรีที่ดีของเจ้าหน้าที่ การพูดจาที่สุภาพ การพูดที่ฟังเข้าใจง่าย มีความมั่นคงในอารมณ์ อดทน ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย การสนใจดูแลเอาใจใส่ต่อ

การเจ็บป่วย การแสดงออกด้วยท่าทีที่เต็มใจและจริงใจในขณะให้การพยาบาล และการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยอยู่ในระดับที่สูงมาก 3) ผู้ป่วยที่มีอายุ เพศ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการพยาบาลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ประเภทผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิจิตร จิตรวคินกุล (2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางกสนตลาดส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลางทุกปัจจัย มีปัจจัยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมและปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าอาจเกิดปัญหาต่อธุรกิจในอนาคต ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจธนาคารควรปรับปรุงการให้บริการ โดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ

สุธีรา ตะริโย (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ผลต่อการเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลขณะเข้ารับบริการของศูนย์หัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ในรายละเอียดมีดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการการบริการของศูนย์หัตถกรรมภาคเหนือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความมีกิริยามารยาท ความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการในด้านความสุภาพของการให้บริการ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

ปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการการบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการ รองลงมาคือ การปฏิบัติของศูนย์

แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของบริการตามลำดับ

นิลบล ตุ่นคำภีร์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การบริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุในทุกๆ ฝ่ายของการเงินและการบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านงานพัสดุในส่วนของการบริการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันกับด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและความเต็มใจในการให้บริการ ยกเว้นในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางหรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่า สำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถสร้างบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สุชาติ ใจแดง (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากในเรื่องลักษณะทุนวิจัยที่แตกต่างจากทุนอื่น และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ระดับปานกลางในเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับทุนวิจัย ในช่วงระหว่างดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านสัญญาโครงการและค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านงานเครือข่ายความรู้ ส่วนในช่วงหลังดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการเรียนรู้ที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และมีความเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลางในด้านปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไข

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลของการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเห็นทัศนคติและมุมมองที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุดและการให้บริการ การวางแผนปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ฉะเชิงเทราทั้ง 3 ภารกิจ คือ ภารกิจด้านให้บริการเครื่องจักรกล ภารกิจด้านการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ และภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม โดยด้านการให้บริการวัดออกมา 9 หัวข้อ คือ

1. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ เมื่อมาให้บริการ
3. ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว
4. ได้รับการบริการด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ผิดพลาด
5. สถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ
6. องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม
8. ขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม
9. การอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม พบว่าแต่ละหัวข้อตอบสนองต่อภารกิจทั้ง 3 ด้าน

ออกมาระดับดี

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Norudin Mansor (2010) ได้ทำวิจัยเรื่อง “Customers’ Satisfaction towards Counter Service of Local Authority in Terengganu, Malaysia” เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการหน้าเคาเตอร์ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นในจังหวัดตรังกานู ประเทศมาเลเซีย ผลวิจัยพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการไม่ค่อยพอใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่มากนัก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุด

Amanfi Jnr., Bemjamin (2012) ได้ทำวิจัยเรื่อง “Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector Organizations: A Case Study of the Commission on Human Rights and Administrative Justice” เพื่อศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพการบริการของผู้มาใช้บริการกรณีศึกษาคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและบริหารความยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต้องปรับปรุงเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่าระบบกระบวนการและขั้นตอนต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Zaid Ahmad Ansari (2014) ได้ทำวิจัยเรื่อง “An Analysis of the Customer Satisfaction from the Service Quality of General Services of Saudi Airlines” เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสายการบินซาอุดี เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ผลวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการไม่ค่อยพอใจกับ

คุณภาพของการบริการ จึงทำให้จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการต่อเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้
บริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาตามลำดับดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 4000 คน ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นได้มีการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาจำนวน 3 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 351 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling Technique)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชา พื้นฐานและภาษา เป็นคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.3 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2.4 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
- 2.5 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อคำถาม
- 2.6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง
- 2.7 นำแบบสอบถามไปหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ ผลการหาค่า IOC ได้ค่า IOC อยู่ที่ 0.67 – 1.00

2.8 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษา จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จากนั้น นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .94

2.9 จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นักศึกษาตอบเสร็จแล้วกลับคืน โดยผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามคืนจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวด้วยตนเอง จากเป้าหมายการเก็บจำนวน 351 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 351 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ ลงรหัสและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลที่วิเคราะห์มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชา
พื้นฐานและภาษา” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาและ
เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้าน
บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก และด้าน
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการ
วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัย
ขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MD	แทน	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference)
S.D. Er.	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Deviation Error)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษา วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบทีสำหรับความคิดเห็นจำแนกตามเพศชายและเพศหญิง สำหรับความคิดเห็นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตอนที่ 4 การศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และนำเสนอในเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นแสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	188	53.56
- หญิง	163	46.44
รวม	351	100
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
- ปีที่ 1	92	26.21
- ปีที่ 2	49	13.96
- ปีที่ 3	138	39.32
- ปีที่ 4	72	20.51
รวม	351	100
3. คณะที่ศึกษา		
- วิศวกรรมศาสตร์	81	23.08
- บริหารธุรกิจ	96	27.35
- เทคโนโลยีสารสนเทศ	174	49.57
รวม	291	100

จากตาราง 1 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.56 ที่เหลือเป็นนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44

ด้านชั้นปีที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.96

ด้านคณะที่ศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 นักศึกษาที่ศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาที่ศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	ด้าน	n = 291		ระดับ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.88	0.63	มาก
2.	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.79	0.64	มาก
3.	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3.81	0.60	มาก
4.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.64	มาก
รวม		3.82	0.57	มาก

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ด้าน

คุณภาพของการให้บริการ ($\bar{x} = 3.79$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.78$) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	n = 291		ระดับ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	บุคลากรมีวาจาสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.94	0.84	มาก
2.	บุคลากรแต่งการสุภาพเหมาะสมกับงาน	4.12	0.76	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่	3.88	0.85	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.68	0.85	มาก
5.	บุคลากรใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองได้	3.77	0.81	มาก
6.	บุคลากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	3.79	0.85	มาก
7.	บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	3.75	0.83	มาก
8.	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ด้านการบริการ	3.89	0.82	มาก
9.	บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.09	0.81	มาก
10.	บุคลากรให้บริการกับผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	3.91	0.86	มาก
รวม		3.88	0.63	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2 บุคลากรแต่งการสุภาพเหมาะสมกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านคุณภาพของการให้บริการ	n = 291		ระดับ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา	3.84	0.76	มาก
2.	เมื่อผู้ใช้บริการนึกถึงกิจกรรมหรือโครงการด้านภาษา ผู้ใช้บริการจะนึกถึงสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแห่งแรก	3.79	0.87	มาก
3.	ผู้ใช้บริการจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา	3.72	0.86	มาก
4.	ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ	3.69	0.84	มาก
5.	ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการบริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา	3.81	0.80	มาก
6.	ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการของสำนักวิชา	3.79	0.83	มาก

พื้นฐานและภาษาอีกครั้ง				
7.	ผู้ให้บริการประทับใจในการให้บริการของบุคลากร ที่ให้บริการ	3.77	0.80	มาก
8.	ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจากการให้บริการ ของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา	3.82	0.82	มาก
9.	ผู้ให้บริการพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการ ของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา	3.81	0.80	มาก
10.	ผู้ให้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชา พื้นฐานและภาษาโดยรวม	3.83	0.85	มาก
รวม		3.79	0.64	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 10 ผู้ให้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 ผู้ให้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	n = 291		ระดับ
		$\bar{x}$	S.D.	

1.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก	3.74	0.86	มาก
2.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม	3.74	0.79	มาก
3.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	3.70	0.84	มาก
4.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	3.68	0.82	มาก
5.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเข้าถึงได้ง่าย	3.75	0.87	มาก
6.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะอาดและเรียบร้อย	4.06	0.74	มาก
7.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสม	3.94	0.83	มาก
8.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่แปะป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่าย	3.70	0.84	มาก
9.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.89	0.77	มาก
10.	สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่และการอำนวยความสะดวกโดยรวมที่เหมาะสม	3.87	0.80	มาก
รวม		3.81	0.60	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่

ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 6 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะอาดและเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 7 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	n = 291		ระดับ
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความหลากหลาย	3.79	0.79	มาก
2.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นระบบไม่ซับซ้อน	3.75	0.84	มาก
3.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะดวก	3.81	0.83	มาก
4.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความรวดเร็ว	3.73	0.87	มาก
5.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสอดคล้องกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง	3.79	0.81	มาก
6.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.82	0.79	มาก
7.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีการจัดลำดับก่อนหลัง	3.73	0.85	มาก

8.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้	3.83	0.80	มาก
9.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความยืดหยุ่นได้	3.75	0.83	มาก
10.	การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสม	3.83	0.80	มาก
รวม		3.78	0.64	มาก

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 8 การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และข้อ 10 การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.73 และข้อ 7 การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีการจัดลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามเพศ

ข้อ	ด้าน	ชาย (n = 188)		หญิง (n = 163)	
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	0.60	3.83	0.65

2.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.83	0.63	3.73	0.63
3.	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3.82	0.57	3.79	0.64
4.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.61	3.72	0.65
รวม		3.85	0.54	3.77	0.58

จากตาราง 7 พบว่า นักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนนักศึกษาเพศหญิง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชายและนักศึกษาเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ข้อ	ด้าน	ชั้นปีที่ 1 (n = 92)		ชั้นปีที่ 2 (n = 49)		ชั้นปีที่ 3 (n = 138)		ชั้นปีที่ 4 (n = 72)	
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	0.61	3.96	0.68	3.78	0.60	3.97	0.65
2.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.85	0.60	3.78	0.76	3.74	0.56	3.79	0.72
3.	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3.81	0.57	3.68	0.69	3.81	0.59	3.87	0.61
4.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.61	3.59	0.77	3.75	0.58	3.85	0.63

รวม	3.86	0.54	3.75	0.65	3.77	0.52	3.87	0.59
-----	------	------	------	------	------	------	------	------

จากตาราง 8 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.77 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ข้อ	ด้าน	บริหารธุรกิจ (n = 81)		วิศวกรรมศาสตร์ (n = 96)		เทคโนโลยี สารสนเทศ (n = 174)	
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.84	0.63	3.85	0.58	3.92	0.65
2.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.70	0.67	3.78	0.56	3.83	0.66
3.	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3.71	0.55	3.72	0.54	3.91	0.65
4.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.66	0.64	3.83	0.57	3.82	0.67
รวม		3.73	0.56	3.79	0.50	3.87	0.60

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษา วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับความคิดเห็น จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง สำหรับความคิดเห็นจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

ข้อ	ด้าน	ชาย (n = 188)		หญิง (n = 163)		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1.	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	0.60	3.83	0.65	1.15	0.25
2.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.83	0.63	3.73	0.63	1.39	0.17
3.	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	3.82	0.57	3.79	0.64	0.45	0.65
4.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.61	3.72	0.65	1.56	0.12
รวม		3.85	0.54	3.77	0.58	1.27	0.21

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามเพศพบว่า โดย

ภาพรวมและรายด้าน นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐาน และภาษา โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.361	3	0.787	2.000	0.114
	ภายในกลุ่ม	136.521	347	0.393		
	รวม	138.882	350			
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.703	3	0.234	0.573	0.633
	ภายในกลุ่ม	141.952	347	0.409		
	รวม	142.654	350			
3. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.066	3	0.355	0.972	0.406
	ภายในกลุ่ม	126.880	347	0.366		
	รวม	127.946	350			
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.039	3	1.013	2.527	0.057
	ภายในกลุ่ม	139.078	347	0.401		
	รวม	142.117	350			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.877	3	0.292	0.908	0.437

ภายในกลุ่ม	111.779	347	0.322		
รวม	112.656	350			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.506	2	0.253	0.636	0.530
	ภายในกลุ่ม	138.376	348	0.398		
	รวม	138.882	350			
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.006	2	0.503	1.236	0.292
	ภายในกลุ่ม	141.648	348	0.407		
	รวม	142.654	350			
3. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.242	2	1.621	4.524	0.011**
	ภายในกลุ่ม	124.704	348	0.358		
	รวม	127.946	350			

4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.667	2	0.833	2.065	0.128
	ภายในกลุ่ม	140.450	348	0.404		
	รวม	142.117	350			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.183	2	0.592	1.847	0.159
	ภายในกลุ่ม	111.473	348	0.320		
	รวม	112.656	350			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวม นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ได้ตั้งไว้ว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกเป็นรายคู่ ตามคณะที่ศึกษา

ด้าน	คณะ	คณะ	MD	S.D. Er.	p
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	บริหารธุรกิจ	วิศวกรรมศาสตร์	-0.012	0.095	0.992
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.082	0.085	0.628

	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	0.012	0.095	0.992	
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.070	0.080	0.683	
		บริหารธุรกิจ	0.082	0.085	0.628	
		วิศวกรรมศาสตร์	0.070	0.080	0.683	
ด้านคุณภาพการให้บริการ	บริหารธุรกิจ	วิศวกรรมศาสตร์	-0.077	0.096	0.725	
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.134	0.086	0.297	
	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	0.077	0.096	0.725	
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.057	0.081	0.783	
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริหารธุรกิจ	0.134	0.086	0.297
			วิศวกรรมศาสตร์	0.057	0.081	0.783
	ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก	บริหารธุรกิจ	วิศวกรรมศาสตร์	-0.006	0.090	0.998
			เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.195	0.081	0.054
		วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	0.006	0.090	0.998
			เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.190	0.076	0.046**
เทคโนโลยีสารสนเทศ			บริหารธุรกิจ	0.195	0.081	0.054
			วิศวกรรมศาสตร์	0.190	0.076	0.046**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	บริหารธุรกิจ	วิศวกรรมศาสตร์	-0.172	0.096	0.201	
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.158	0.085	0.183	
	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	0.172	0.096	0.201	

		เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.014	0.081	0.985
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริหารธุรกิจ	0.158	0.085	0.183
		วิศวกรรมศาสตร์	-0.014	0.081	0.985
รวม	บริหารธุรกิจ	วิศวกรรมศาสตร์	-0.067	0.085	0.737
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.142	0.076	0.176
	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	0.067	0.085	0.737
		เทคโนโลยีสารสนเทศ	-0.076	0.072	0.577
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริหารธุรกิจ	0.142	0.076	0.176
		วิศวกรรมศาสตร์	0.076	0.072	0.577

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกเป็นรายคู่ ตามคณะที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวม นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก นักศึกษาที่เรียนคณะที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์กับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

ในตอนท้ายของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้เว้นช่องว่างไว้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น นอกเหนือจากที่ได้ตอบแล้วในแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เพื่อเป็นการเพิ่มพูนในส่วนเนื้อหาของแบบสอบถามให้ข้อมูล

สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเอาเนื้อหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักศึกษามานำเสนอ ดังนี้

ตาราง 14 ค่าความถี่ ร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะ	40		100
1. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้		30	75
2. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		10	25

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการจัดลำดับความถี่ (Frequency) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะ นักศึกษาส่วนใหญ่เสนอว่า สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมา ได้แก่ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาในด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ คณะ และชั้นปีที่ศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น กรุงเทพมหานคร ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 4,000 คน ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นได้มีการจัดการเรียนการสอนนักศึกษาจำนวน 3 คณะ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ทุกคณะและทุกชั้นปี จำนวน 351 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling Technique)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นักศึกษาตอบเสร็จแล้วกลับคืน โดยผู้วิจัยได้ไปรับแบบสอบถามคืนจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวด้วยตนเอง จากเป้าหมายการเก็บจำนวน 351 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 351 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จัดหมวดหมู่ ลงรหัสและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ข้อมูลที่วิเคราะห์มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาจำแนกตามเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาจำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
 - 3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาจำแนกตามคณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสรุปผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.56 ที่เหลือเป็นนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.44

ด้านชั้นปีที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และน้อยที่สุดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.96

ด้านคณะที่ศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 นักศึกษาที่ศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 96คน คิดเป็นร้อยละ27.35และ น้อยที่สุดเป็นนักศึกษาที่ศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน81คน คิดเป็นร้อยละ23.08

2. นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{x} = 3.79$) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.78$) ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2บุคลากรแต่งการสุภาพเหมาะสมกับงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 4.09อยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก

2.2ด้านคุณภาพของการให้บริการพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาด้านคุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ข้อ 10 ผู้ให้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.83อยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4ผู้ให้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวกพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 6 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความ

สะอาดและเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา ได้แก่ข้อ 7สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.94ตามลำดับ ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.68อยู่ในระดับมาก

2.4ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 8การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้โดยมีค่าเฉลี่ย3.83และข้อ 10การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ย 3.83เท่ากัน อยู่ในระดับมาก ส่วนรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ข้อ 4การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย3.73 และข้อ 7 การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีการจัดลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ย3.73 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำแนกตามเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามเพศพบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาพบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามคณะที่ศึกษาพบว่า โดยภาพรวม นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวกซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ได้ตั้งไว้ว่า นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวมแตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สรุปได้ดังนี้

4.1 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีพื้นที่ให้บริการมากกว่านี้

4.2 สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาควรมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

การอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) สุรยุทธ วิชาพร (2541) อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์ (2541) ไพรพนา ศรีเสน (2544) นิลบล ตุ่นคำภีร์ (2546) สโรชา แพร่ภาษา (2549) ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรที่ให้บริการพูดจาดี แต่งตัวเรียบร้อย และเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการให้บริการ ไพรพนา ศรีเสน (2544) การบริการ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข สะดวกสบายหรือเกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค

2. ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าบริการที่ดีจึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทำให้เกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุขซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต เพราะฉะนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดีตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมากเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่

คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลคือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพึงพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

3. ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถมีบรรยากาศที่สวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอ และมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Aday and Andersen (1978) ซึ่งได้กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้นซึ่งหนึ่งในนั้นคือความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และ 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถเข้าถึงได้ง่าย ขั้นตอนในการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ปัจจัยในเรื่องกระบวนการบริการ ซึ่งผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 เนื่องจากผลวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในรายชื่อที่ต่ำสุด คือบุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ดังนั้น สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นควรมีนโยบายในการบริการด้วยความรวดเร็วกว่าเดิม และเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการให้มากกว่าเดิม

1.2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ในรายชื่อที่ต่ำที่สุด คือ ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็น

ประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ ดังนั้น สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ควรมีช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายขึ้น เช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ด หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

1.3 ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ในรายชื่อที่ต่ำที่สุด คือ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ดังนั้น สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นควรจัดทำป้ายบอกขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา ในรายชื่อที่ต่ำที่สุด คือ การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่มีความรวดเร็ว ดังนั้น สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่นควรมีนโยบายในการบริการด้วยความรวดเร็วกว่าเดิม และเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการให้มากกว่าเดิม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการการให้บริการเกี่ยวกับความรวดเร็วและขั้นตอนของการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งศึกษาวิธีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ชรินิ เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขต
บางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แน่นน้อย พงศ์สามารถ. (2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิลบล ดุ้ยคำภีร์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิจัย
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒน
ศาสตร์.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริ
ราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2548). รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงบประมาณอุดหนุน
การสืบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตำรวจภูธรภาค 7. นครปฐม :
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รัชยากุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทาง
การแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
ประกันสังคม.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพ
โครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- วิจิตร จิตรวคินกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนราขวงค์
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เณิมจิรรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน
- ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3. ผลงาน
ประเพณีวิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ เสนอพิจารณาในระดับ 7-8 ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2518). การปกครองของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้าน
การจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. รายงาน
วิจัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ตรัง.
- สุธีรา ตะริโย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการ
ของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ, การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดาวดี ใจแดง. (2546). ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนัก
กองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540) ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมี
สัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุรยุทธ วิชาลทรง. (2541) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี กรมการ
ขนส่งทางบก : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอดำเนิน
หน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขต
การศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
- สนิท เหลืองบุญนา. (2529). ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษา
ประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาขยายพันธุ์พืช
ของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สโรชา แพร์ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ธนบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Aday, L.N., Andersen, R. (1978). *Theoretical Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care*. Social Science and Medicine,

Amanfi Jnr., Bemjamin (2012). *Service Quality and Customer Satisfaction in Public Sector Organizations: A Case Study of the Commission on Human Rights and Administrative Justice*.

Michael Beer, (1964). *Human resource Management : a general Manager's perspective : text and case*. New York : Free Press,

Norudin Mansor (2010). *Customers' Satisfaction towards Counter Service of Local Authority in Terengganu, Malaysia*

Stromborg,. M.F. (1984). *Selecting an instrument to measure quality of life*. Oncology Nursing Forum,

Zaid Ahmad Ansari (2014). *An Analysis of the Customer Satisfaction from the Service Quality of General Services of Saudi Airlines*.

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก

เอกสารเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

TNI



สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
1771/1 ถนนพัฒนาการ
สวนหลวง กรุงเทพมหานคร
10250

30 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เชียรชนะ
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม

ด้วย ดิฉัน นางสาวจริณี ไทยหลวง ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ประสานงาน และ นางสาววิภาณี เพ็งเนตร
อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ ปัจจุบันกำลังทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา”

ได้พิจารณาเห็นว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เชียรชนะ ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุ
ศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้
ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว
ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จริณี ไทยหลวง)

ผู้วิจัย

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา



สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
1771/1 ถนนพัฒนาการ
สวนหลวง กรุงเทพมหานคร
10250

30 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน อาจารย์บัณฑิต อนุญาหงษ์
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม

ด้วย ดิฉัน นางสาวจาริณี โหยหลวง ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ประสานงาน และ นางสาววิภาณี เพ็งเนตร
อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ ปัจจุบันกำลังทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา”

ได้พิจารณาเห็นว่า อาจารย์บัณฑิต อนุญาหงษ์ อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ สำนักวิชาพื้นฐาน
และภาษา สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็น
ประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของ
สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว
ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จาริณี โหยหลวง)

ผู้วิจัย

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา



สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
1771/1 ถนนพัฒนาการ
สวนหลวง กรุงเทพมหานคร
10250

30 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน อาจารย์ ดร.ประดิษฐ์ เหมือนคิด
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม

ด้วย ดิฉัน นางสาวจาริณี โหยหวล ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ประสานงาน และ นางสาววิภาณี เพ็งเนตร
อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ ปัจจุบันกำลังทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
งานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา”

ได้พิจารณาเห็นว่า อาจารย์ ดร.ประดิษฐ์ เหมือนคิด ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถที่
จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว
ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(จาริณี โหยหวล)

ผู้วิจัย

สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐาน
และภาษา



คำชี้แจง

- ★โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ อย่างครบถ้วนทุกข้อ และตอบตามความเป็นจริงให้มากที่สุดคำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใดทั้งสิ้น
- ★โปรดตอบคำถามทุกข้ออย่างสมบูรณ์ อย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใดไว้ มิฉะนั้น ข้อมูลที่ได้รับจะเสียหายหมด

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดเติมใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่กำหนดให้

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. คณะที่ศึกษา ☐ วิศวกรรมศาสตร์ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ บริหารธุรกิจ
3. ชั้นปีที่ศึกษา ☐ ชั้นปีที่ 1 ☐ ชั้นปีที่ 2 ☐ ชั้นปีที่ 3 ☐ ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. บุคลากรมีวาจาสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี					
2. บุคลากรแต่งการสุภาพเหมาะสมกับงาน					
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่					
4. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
5. บุคลากรใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองได้					
6. บุคลากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
7. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม					
8. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ด้านการบริการ					

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
9. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
10. บุคลากรให้บริการกับผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา					
2. เมื่อผู้บริกากรนึกถึงกิจกรรมหรือโครงการด้านภาษา ผู้ใช้บริการจะนึกถึงสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแห่งแรก					
3. ผู้ใช้บริการจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา					
4. ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ					
5. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการบริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา					
6. ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอีกครั้ง					
7. ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ					
8. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจากการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา					
9. ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา					
10. ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวม					

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก					
1. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก					
2. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม					
3. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ					
4. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน					
5. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเข้าถึงได้ง่าย					
6. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะอาดและเรียบร้อย					
7. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสม					
8. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่แปะป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและ สังเกตเห็นได้ง่าย					
9. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม					
10. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่และการอำนวยความสะดวก โดยรวมที่เหมาะสม					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่มีความหลากหลาย					
2. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นระบบไม่ซับซ้อน					
3. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่มีความสะดวก					
4. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาที่มีความรวดเร็ว					

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
5. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความสอดคล้องกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง					
6. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีการจัดลำดับก่อนหลัง					
8. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้					
9. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความยืดหยุ่นได้					
10. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสม					

ตอนที่ 3

ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ผู้วิจัย

TNI



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม

TNI

ตาราง 17 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.975	43

จากตาราง 17 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .955



ภาคผนวก ง

แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC)
ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

TNIT

แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิจิตต์ เขียวชนะ ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. อาจารย์ ดร.ประดิษฐ์ เหมือนคิด ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์บัณฑิต อนุญาหงษ์ อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คำชี้แจง: แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้อง (ค่า IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษานี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้
ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน โดยผู้วิจัยจะได้นำผลการประเมินไปวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละ
ข้อ ซึ่งข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้านๆ ละ 10 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 4 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างความคิดเห็นของข้อคำถามที่กำหนดให้ โดยมีค่าระดับความคิดเห็น
ดังต่อไปนี้

+1 = แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

0 = ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

-1 = แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
1. บุคลากรมีวาจาสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี			
2. บุคลากรแต่งการสุภาพเหมาะสมกับงาน			
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่			
4. บุคลากรให้บริการด้วยความรวดเร็ว			
5. บุคลากรใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองได้			
6. บุคลากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน			
7. บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม			
8. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและรอบรู้ด้านการบริการ			
9. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่			
10. บุคลากรให้บริการกับผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ			
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา			
2. เมื่อผู้บริการณ์ถึงกิจกรรมหรือโครงการด้านภาษา ผู้ใช้บริการจะนึกถึงสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นแห่งแรก			
3. ผู้ใช้บริการจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา			
4. ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากการมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอยู่เสมอ			
5. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการบริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา			
6. ผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาอีกครั้ง			

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
7. ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการ			
8. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนจากการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา			
9. ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับกระบวนการการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา			
10. ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาโดยรวม			
ด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวก			
1. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก			
2. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม			
3. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ			
4. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีป้ายบอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน			
5. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเข้าถึงได้ง่าย			
6. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะอาดและเรียบร้อย			
7. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีเวลาเปิด-ปิดทำการที่เหมาะสม			
8. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่แปะป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่าย			
9. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม			
10. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีสถานที่และการอำนวยความสะดวกโดยรวมที่เหมาะสม			
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา มีความหลากหลาย			
2. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นระบบไม่ซับซ้อน			

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
3. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสะดวก			
4. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความรวดเร็ว			
5. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความสอดคล้องกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง			
6. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีการจัดลำดับก่อนหลัง			
8. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการได้			
9. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีความยืดหยุ่นได้			
10. การให้บริการของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษามีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมที่เหมาะสม			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

TNI

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่า IOC ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	+1	0	2	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก						
ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ฉ
ประวัติย่อผู้วิจัย

TNI

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	จาริณี โทยหลวง
วัน เดือน ปีเกิด	18 เมษายน 2533
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ภาคใต้ บุติดี แมนชั่น เลขที่ 1759 ซอยพัฒนาการ 37 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น เลขที่ 1771/1 ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่ประสานงาน
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (ภาษาญี่ปุ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	วิภาณี เพ็งเนตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 11/287 ลุมพินีวิลล์รามคำแหง44 ซอยรามคำแหง44 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
สถานที่ทำงาน	สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น เลขที่ 1771/1 ถนนพัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
ตำแหน่งงาน	อาจารย์ประจำแผนกภาษาอังกฤษ
ประวัติการศึกษา	Certificste in Academic Writing, University of Queensland, Australia ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ M.M.A., Central Queensland University, Auatralia กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร D.Pof,. (Transdisciplinary Study), Queensland University, Auatralia

TNI