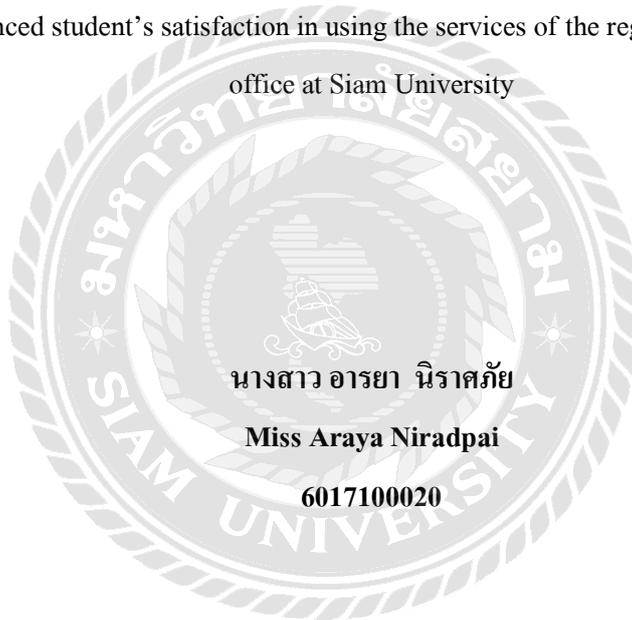




การค้นคว้าอิสระ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสยาม

Factors influenced student's satisfaction in using the services of the registration and evaluation
office at Siam University



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2561



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน
และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

นามผู้วิจัย นางสาวอารยา นีราศภัย

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะ โปดก)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร. จอมพงศ์ มงคลวนิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

โดย : นางสาว อารยา นีราศกัญ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร.พิเชษฐ มุสิกะโปดก)

26 / เม.ย. / 2562

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 2) ปัจจัย

ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และ 4) ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม



Abstract

Research Title : Factors influenced student's satisfaction in using the services of the registration and evaluation office at Siam University

Researcher : Miss Araya Niradpai

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor :



(Pichet Musikapodok (Ph.D.)

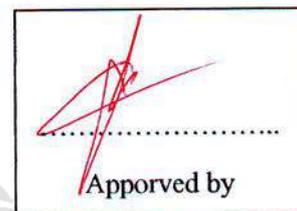
26 / 12 / 2562

The purposes of this research was to study students' satisfaction in using the services of the registration and evaluation office at Siam University, and to study factors that influenced student's satisfaction in using the services of the registration and evaluation office at Siam University. In this research, a sample group of 400 students was randomly selected to participate in this research. They were asked with questionnaires as a tool to collect data. Statistics used in data analysis are frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis for hypothesis testing.

The result shows that the majority of the samples were female and currently taking bachelor's program and Business Administration program as their faculty. They have provided the importance of factors that influence that affected their satisfaction of the students in using services of registration and evaluation office at Siam University, which most of them are happy with the services overall. For students' satisfaction in using the services of registration and evaluation office at Siam University, the result turned out to be moderate.

The hypothesis found that factors that influenced student's satisfaction in using the services of registration and evaluation office at Siam University have only four independent variables. Firstly, the environment of the service; secondly, the quality of the services; thirdly, the amount of time of the services; and lastly, the convenience of the service.

Keyword: satisfaction, the use of the service, registration and evaluation office at Siam University



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ศาสตราจารย์ ดร.พิเชษฐ มุสิกะ โปคก อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ช่วยวางแผนแนวทางให้คำแนะนำตลอดจน ตรวจและแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคน ผู้ซึ่งเป็นที่แรงบันดาลใจคอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยแจ้งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ได้เป็นอย่างดีสืบไป

นางสาวอารยา นีราศภัย

พ.ศ. 2561

สารบัญ

| | |
|---|----|
| บทคัดย่อ | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| กรอบแนวคิด | 4 |
| สมมติฐานการวิจัย | 4 |
| ขอบเขตในการวิจัย | 5 |
| ตัวแปรที่ศึกษา | 5 |
| คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 8 |
| ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ | 19 |
| ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ | 26 |

สารบัญ (ต่อ)

| | | |
|--------------|--|----|
| | ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 30 |
| | ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนและวัดผล | 32 |
| บทที่ | | |
| 3 | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 34 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 35 |
| | การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | 38 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล | 39 |
| | วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 39 |
| บทที่ | | |
| 4 | ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 43 |
| | ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม | 45 |
| | ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม | 50 |
| | ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม | 55 |
| บทที่ | | |
| 5 | สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| | สรุปผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน | 57 |

สารบัญ (ต่อ)

| | |
|-------------------|----|
| อภิปรายผลการวิจัย | 61 |
| ข้อเสนอแนะ | 64 |
| บรรณานุกรม | 66 |
| ภาคผนวก | 68 |
| ประวัติผู้วิจัย | 73 |



สารบัญตาราง

ตารางที่

| | | |
|------|--|----|
| 4.1 | แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ | 43 |
| 4.2 | แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา | 44 |
| 4.3 | แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามคณะที่ศึกษา | 44 |
| 4.4 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดสำคัญ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | 45 |
| 4.5 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านระบบ การบริการ | 46 |
| 4.6 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านสภาพแวดล้อม | 47 |
| 4.7 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านคุณภาพ การให้บริการ | 47 |
| 4.8 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านระยะเวลา การให้บริการ | 48 |
| 4.9 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านความสะดวก ในการบริการ | 49 |
| 4.10 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอน การดำเนินการ | 50 |
| 4.11 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะการให้บริการ | 50 |
| 4.12 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านการบริหารการดำเนินงาน | 51 |
| 4.13 | แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการเทคโนโลยี | 52 |
| 4.14 | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวม ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม | 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

- 4.15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) 55
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน
และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวม



สารบัญภาพ

ภาพที่

| | | |
|-----|-------------------------------------|----|
| 2.1 | วงจรแรงจูงใจของมนุษย์ | 11 |
| 2.2 | องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ | 24 |
| 2.3 | กระบวนการให้บริการ | 25 |



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรม ตามภารกิจของสถานศึกษาทุกระดับเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา, 2557 : 11) การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวมีเป้าหมายสำคัญ คือ การผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม ทั้งนี้เพื่อให้สังคมผู้ใช้บัณฑิตเกิดความมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาการ มีการดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างครบถ้วนอันจะส่งผลถึงคุณภาพของบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและในระดับสากล มหาวิทยาลัยสยามในฐานะที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาโดยเน้นนวัตกรรม เทคโนโลยี และความร่วมมือกับองค์กรผู้ใช้บัณฑิต เพื่อพัฒนาคนให้มีความรู้ มีทัศนคติและสมรรถนะในการประกอบวิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของโลกแห่งการทำงานในบริบทของโลกาภิวัตน์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความเข้าใจและยอมรับ สามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบในบริบทของความหลากหลายของวัฒนธรรม มีทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในการดำเนินการดังกล่าวมหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมการวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายและภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม, 2561: ออนไลน์) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสยามได้จัดการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ ทั้งสิ้น 49 หลักสูตร โดยแบ่งออกเป็น 13 คณะ คือ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ และบัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสยาม, 2561: ออนไลน์) ทำให้มีนักศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละปีมีจำนวนมาก ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการบริการทางด้านวิชาการและการอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จึงมีความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา โดยเริ่ม

ตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร สื่อและอุปกรณ์สำหรับการศึกษา รูปแบบวิธีการเรียนการสอน สถานที่ศึกษาและบรรยากาศแวดล้อม ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ และการให้บริการทางการศึกษาของงานทะเบียนและวัดผล เป็นต้น (ปิยะวรรณ เกาะแก้ว วิชาการ ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม – กันยายน 2551 : การให้บริการทางการศึกษา)

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามเป็นส่วนงานบริการที่ให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการและการเรียนการสอนของคณะ/ภาควิชาต่างๆ รวมถึงการให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษา คณาจารย์ ผู้ปกครอง ส่วนงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งมีหน่วยงานภายในประกอบด้วย ส่วนผู้บริหาร ส่วนงานบริการ ส่วนงานวัดผลการศึกษา ส่วนงานผลิตเอกสาร ส่วนงานทะเบียนประวัติ ส่วนงานประมวลผล และงานเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียน การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ นักศึกษา การจัดสอบ งานวัดผล งานประมวลผลการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยกำกับดูแลนักศึกษา ตั้งแต่เข้ารับการศึกษาตลอดจนสำเร็จการศึกษา ตามภารกิจที่มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยบริการ และสนับสนุนงานวิชาการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสมในการจัดการฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่าด้วย “การให้บริการเป็นเลิศ สนับสนุนงานวิชาการเป็นเยี่ยม เพียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย” (สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม, 2561 : ออนไลน์) จากวิสัยทัศน์และภารกิจที่เกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม เป็นแหล่งข้อมูลทางการศึกษาทุกประเภทที่ผู้บริหาร คณะ/สาขาวิชาต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานการศึกษาได้ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการของบุคลากรในสำนักทะเบียนและวัดผล เช่น การตอบข้อคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอน การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการบริการด้วยจิตบริการที่มีความเป็นกันเองระหว่างบุคลากรในองค์กรและกับนักศึกษาเอง สำนักทะเบียนและวัดผลจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับ

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมวด 6 มาตรา 48) สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

ถึงแม้จะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานด้านการศึกษาเพื่อให้อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล และประมวลผลฐานข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศช่วยการเรียนการสอน การวางแผนและการบริหารการศึกษา การวางแผนหลักสูตร การแนะแนวและบริการ การทดสอบวัดผล การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น แต่การให้บริการในด้านการศึกษายังถูกจำกัดด้วยกรอบระยะเวลาของปฏิทินทางการศึกษาที่เป็นตัวกำหนดวันและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน การให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และด้วยความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาในระบบบริการด้านการศึกษาที่ถูกต้อง จึงเกิดช่องว่างในระบบการให้บริการและด้วยความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องของนักศึกษาและบุคลากรเอง สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาถึงความพึงพอใจในการได้รับบริการและบ่งบอกถึงมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม จึงต้องมีการจัดหากลยุทธ์เข้ามาเพื่อสร้างภาพลักษณ์และสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการในสถาบันการศึกษาก็นับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพราะนอกจากจะทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความอบอุ่นและเป็นกันเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจ และเป็นการบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ดี (ญาดา ชอบทำดี และประสพชัย พสุนันท์, 2559) อีกทั้งการบริหารงานในทุกองค์การต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินการขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว (ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551, : 1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และเป็นแนวทางให้สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ จนสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรร่วม และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ขอบเขตในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 7,530 คน (ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม, 2561) และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2561 จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973 : 887, อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล 2546 : 135) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ตัวแปรที่ศึกษา

1. **ตัวแปรต้น (Independent Variable)** ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- 1.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ระบบการบริการ
- 1.3 สภาพแวดล้อมในการบริการ
- 1.4 คุณภาพการให้บริการ
- 1.5 ระยะเวลาการให้บริการ
- 1.6 ความสะดวกในการบริการ

2. **ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษา ประกอบด้วย

- 2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ
- 2.2 ลักษณะการให้บริการ
- 2.3 การบริหารการดำเนินงาน
- 2.4 การให้บริการด้านเทคโนโลยี

นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเอกชน ตั้งอยู่ที่ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร โดยในปี พ.ศ. 2508 ท่านผู้ก่อตั้ง ดร. ณรงค์ มงคลวนิช ได้มีดำริให้เปิดสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น และได้รับการสถาปนาอย่างเป็นทางการ ภายใต้ชื่อ “วิทยาลัยเทคนิคสยาม” ในปี พ.ศ. 2516 ต่อมาในปี พ.ศ. 2529 ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัย ปรับสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยภายใต้ชื่อ “มหาวิทยาลัยสยาม” โดยปัจจุบัน มหาวิทยาลัยสยามเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่ได้รับการรับรองวิทยฐานะสถาบันให้จัดการเรียนการสอนได้ในทุกระดับ คือระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ภายใต้สังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยสยาม

สำนักทะเบียนและวัดผล หมายถึง ส่วนของงานบริการวิชาการที่ให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการและการเรียนการสอนของคณะ/ภาควิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสยาม รวมถึงการให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษา ณาจารย์ ผู้ปกครอง ส่วนงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการบริการแก่นักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในและภายนอกที่มาขอรับบริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2561

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้การอำนวยความสะดวก ได้รับประโยชน์ และได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ และผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการนั้น จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2561 ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน

และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ 2) ด้านลักษณะการให้บริการ 3) ด้านการบริหารการดำเนินงาน 4) การบริการด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยเกี่ยวกับผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านระบบการบริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 6) ด้านความสะดวกในการบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น

2. ใช้เป็นข้อมูลให้แก่สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ในการประกอบการตัดสินใจและวางแผน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา พร้อมทั้งได้ใช้เป็นแนวทางการวางกลยุทธ์สร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีความเหมาะสมสอดคล้องกับหลักวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ประกอบในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนและวัดผล

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (wants) หรือแรงจูงใจ (motivation) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับ เชลเลย์ (อ้างถึง ใน จิรวิทย์ เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และ

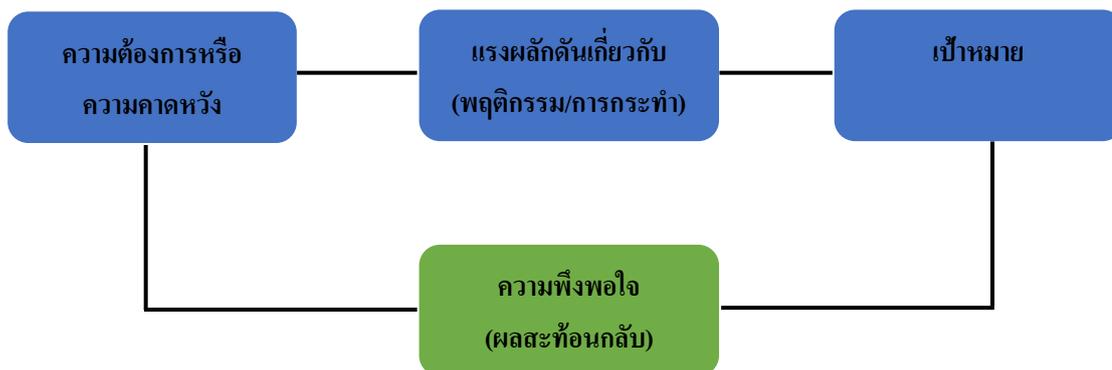
ความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
- 2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
- 3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ กิตติยา ปริดีดิติก (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้ หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ชวิณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก

ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980 , หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่าการจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรณพิมล ก้านกนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อเกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังไว้ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจรรย์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ วรุม (1964, หน้า 328) กล่าวว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึงผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียกกันว่า ระบบความพึงพอใจ และสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกของบุคคลในการทำกิจกรรม หรือตอบสนองต่อกิจกรรมต่างๆ อันเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติที่บุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น สามารถเขียนเป็นวงจรแรงจูงใจของมนุษย์ได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 วงจรแรงจูงใจของมนุษย์

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 24-37)

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆ ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก

โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่ จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรจะต้องมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ

1.1) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกถึงความมั่นคง ปลอดภัยนี้เป็นประการแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่องการไม่มี โอกาส ก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าใน การทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้าใน การทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความ พึงพอใจ

1.4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิด ความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6) ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7) ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9) คำชมเชยยกย่อง พுகจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิดและทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3) การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4) ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ ทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5) ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไป ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้าง โดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่างๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความสุขพ้น ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการนิยมนมากที่สุด คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

- 1) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
- 2) ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
- 3) ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
- 4) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
- 5) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน ทฤษฎีความต้องการ อีอาร์จี (E R G Theory) ในช่วงปี ค.ศ.1969 เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

- 1) ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
- 2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
- 3) ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS :G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียก สภาพการณ์ เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38) อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคล

ในความต้องการต่างๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนาและความแตกต่างของบุคคล ในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่า แม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงานโดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ออกผลตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจหรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เฮอริชเบิร์ก เมาส์เนอร์และสไนเคอร์แมน (อ้างถึงใน พรหมิมล ฐวสินธุ์ 2538, หน้า 22-25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จาก อุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา ได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบิร์ก เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป มิลเล็ด (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

- การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

- การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ กืบหน้าทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ฟีดเชอร์วัลด์และคูเรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา 2535, หน้า 20) ได้เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

- 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับต้องการของผู้รับบริการ

- 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง

- 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

- 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย เวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึง

ตัวบุคคล กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคน จะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ได้ ศึกษาในด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ Wolman (1978, หน้า 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็น สภาพความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่า ความสามารถของบุคคล ในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของ กระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะ ทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ โดยสรุปแล้วความ พึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นไม่ สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของ บุคคลนั้นได้แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและ ประสบการณ์ที่เคยได้รับ

กูดดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้อง ปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์และแอนเดอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของ กิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความ มาก น้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการ นั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าใช้ประโยชน์ในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา และจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพุดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

ความหมายของการบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ เทคนิคการให้บริการที่ดี ชำนาญ ภู่อเยี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน
 E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมิต้องให้ประชาชนร้องขอ
 R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน
 V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ
 I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร
 C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี
 E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชน
 คาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

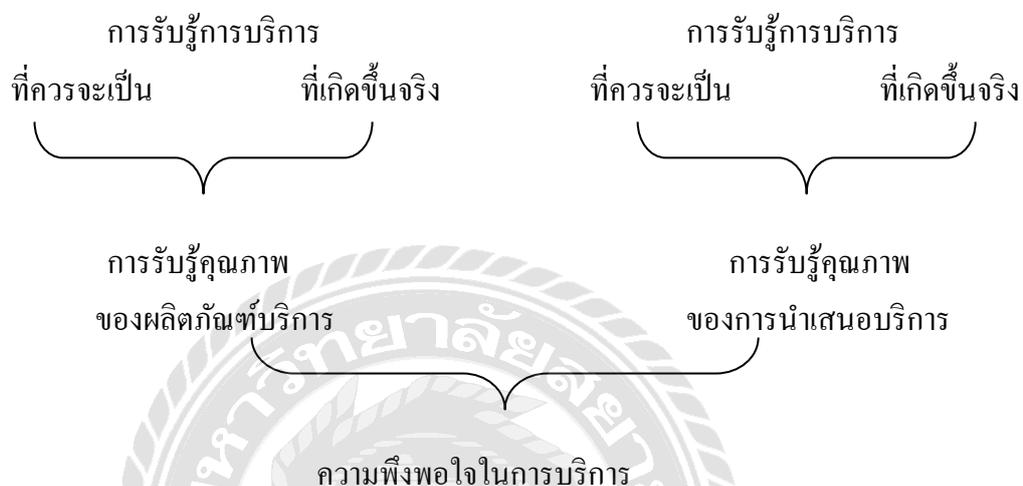
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่ง que ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับการอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ

ดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

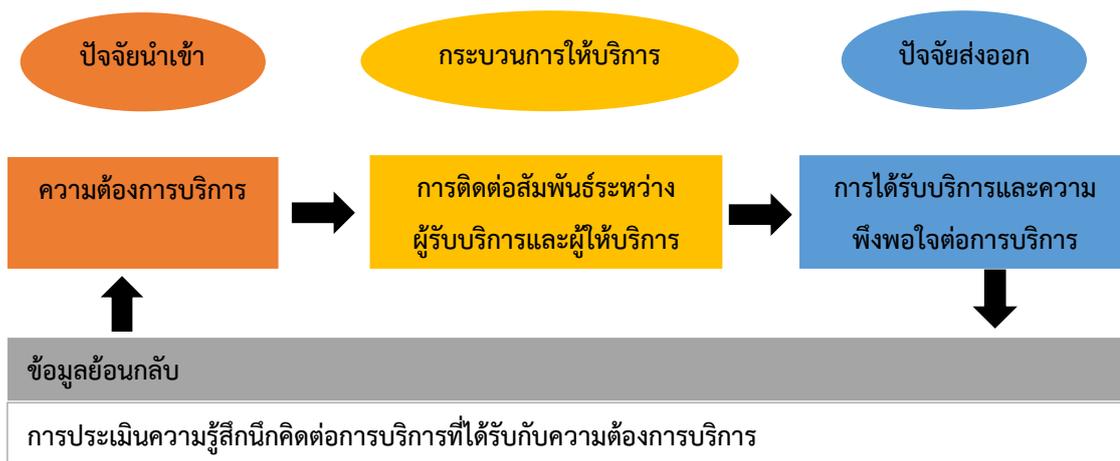


ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 2.3 กระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและคิดที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น สิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ ได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจ ดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจาก

ความรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

คลัคฮอห์น (Kluckhohn) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ทั่วไปจะมีลักษณะร่วมที่เหมือนกัน ในฐานะเป็นมนุษย์ และจะมีลักษณะส่วนหนึ่งที่คล้ายกับทุกคนในสังคมและวัฒนธรรมที่ตนเป็นสมาชิก แต่ขณะเดียวกันจะมีคุณสมบัติที่พิเศษเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร เช่น คนไทยคนใดคนหนึ่งจะมีบุคลิกภาพส่วนตัวร่วมกับ “มนุษย์” โดยทั่วไป และจะมีบุคลิกภาพของตนโดยเฉพาะ ออลพอร์ด (Allport) ให้คำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ว่าเป็นการจัดและรวบรวมเกี่ยวกับระบบทางร่างกายและจิตใจ (Psychophysical systems) ภายในตัวของแต่ละบุคคล และจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ยังส่งผลให้แต่ละคนมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำแบบใคร ซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่นตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกายและความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือการให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรีชัย ทิพย์บำรุง 2544 : 39) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลชน ธนา พงศธร 2536 : 39)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น (ชุตินา มาลัย 2538 : 37)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวมที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มี

หลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด นำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน พร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับเป็นบริการอย่างมากเพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงศ์านัญ แก้วไพฑูรย์ 2554 :23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลา รอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยมุ่งเน้นที่ คุณภาพคือมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลว

ของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2530: หน่วยที่ 1 – 7 อ้างถึงในวรรณวิมล จงจรวาสกุล 2551: 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ความเข้าใจ และให้เป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รัตนาก 2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอแผนผังจุดบริการลำดับ ขั้นตอนจัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอไว้ สำหรับกรอกคำร้องขอบริการหมายเลขโทรศัพท์ที่มีคู่สายมากพอ ติดต่อทางอีเมลล์เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรดังต่อไปนี้ เป็นตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการนั้น เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจก็จะแสดงออกในทางบวกเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อการบริการก็จะแสดงออกในทางลบนั่นเอง

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรี ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการ

บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา จำแนกตามเพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทฤษฎีความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อหาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยี และด้านลักษณะการให้บริการ และจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยแสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนและวัดผล

นับตั้งแต่ได้เริ่มมีการสถาปนามหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ.2516 สำนักทะเบียนและวัดผล เป็นส่วนหนึ่งของแผนกธุรการ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2516 – 2536 ต่อมาได้แยกส่วนงานทะเบียนออกจากส่วนงานธุรการ โดยใช้ชื่อว่า แผนกทะเบียนและวัดผล เมื่อปี พ.ศ.2529 – 2536 หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานและได้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักทะเบียนและวัดผล” ตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามเป็นส่วนงานบริการที่ให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการและการเรียนการสอนของคณะ/ภาควิชาต่างๆ รวมถึงการให้บริการต่างๆ แก่นักศึกษาคณาจารย์ ผู้ปกครอง ส่วนงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งมีหน่วยงานภายในประกอบด้วย ส่วนผู้บริหาร ส่วนงานบริการ ส่วนงานวัดผลการศึกษา ส่วนงานผลิตเอกสาร ส่วน

งานทะเบียนประวัติ ส่วนงานประมวลผล และงานเลขานุการ ซึ่งทำหน้าที่ในการสนับสนุนการบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียน การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ นักศึกษา การจัดสอบ งานวัดผล งานประมวลผลการเรียนของนักศึกษา โดยกำกับดูแลนักศึกษา ตั้งแต่เข้ารับการศึกษาดำเนินสำเร็จการศึกษา ตามภารกิจที่มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยบริการ และสนับสนุนงานวิชาการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสมในการจัดการฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่าด้วย “การให้บริการเป็นเลิศ สนับสนุนงานวิชาการเป็นเยี่ยม เพียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย” โดยมีวิสัยทัศน์ที่เป็นตัวกำหนดทิศทางและเป้าหมายคือ “สำนักทะเบียนและวัดผลให้บริการเป็นเลิศ สนับสนุนงานวิชาการเป็นเยี่ยม เพียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย” ภายใต้พันธกิจที่เป็นขอบเขตในการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยการให้บริการและสนับสนุนงานวิชาการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้มาขอรับบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเหมาะสม มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อให้การบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียน การจัดสอบ งานวัดผล งานประมวลผลการเรียนของนักศึกษา พิธีประสาทปริญญา งานผลิตเอกสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 2) เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนและวัดผลแก่นักศึกษาคณาจารย์ ผู้ปกครอง และส่วนงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ได้รับข้อมูลข่าวสาร
- 3) เพื่อพัฒนาระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการ
- 4) เพื่อให้การจัดเก็บเอกสารทางการศึกษาและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีระบบ และง่ายต่อการตรวจสอบ สืบค้น และนำไปใช้
- 5) เพื่อให้การประมวลผลข้อมูลทางการศึกษาของนักศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบ รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้ (สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม, 2561 : ออนไลน์)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่างๆ สำนักทะเบียนและวัดผล วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดตามหัวข้อวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยผู้วิจัยได้เลือกประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือนักศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2561 จำนวน 7,530 คน (ข้อมูลสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรทั้งหมด และเลือกระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้ได้ง่าย และสามารถนำตัวเลขที่มีมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (กำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{7,530}{1+7,530 (0.05)^2}$$

$$n \approx 379.82$$

ดังนั้น จากประชากรทั้งหมด 7,530 คน ตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย คือ 379.82 คน ดังนั้นกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมดคือ จำนวน 380 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่ถูกต้อง จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยอาศัยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 6 ด้าน จำนวน 24 ข้อ ดังนี้

- 1) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านระบบการบริการ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ จำนวน 3 ข้อ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 5) ด้านระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 6) ด้านความสะดวกในการบริการ จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะการวัดแบ่งตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (Likert Scale) สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

| | | |
|------------|----------|---|
| มากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| มาก | ให้คะแนน | 4 |
| ปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| น้อย | ให้คะแนน | 2 |
| น้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เมื่อตรวจสอบแล้วคัดเฉพาะแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์มาจัดประเภทตัวแปรที่จะศึกษา

2. นำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

| ช่วงชั้นของค่าคะแนน | คำอธิบายสำหรับการแปรผล |
|---------------------|--|
| 1.00 – 1.80 | นักศึกษามีความคิดเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.61 | นักศึกษามีความคิดเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาน้อย |
| 2.62 – 3.42 | นักศึกษามีความคิดเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาปานกลาง |
| 3.43 – 4.23 | นักศึกษามีความคิดเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษามาก |
| 4.24 – 5.00 | นักศึกษามีความคิดเห็นว่าปัจจัยเหล่านั้นมีระดับความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษามากที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ จำนวน 2 ข้อ
- 2) ด้านลักษณะการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านการบริหารการดำเนินงาน จำนวน 4 ข้อ
- 4) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะการวัดแบ่งตามระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

| | | |
|------------|----------|---|
| มากที่สุด | ให้คะแนน | 5 |
| มาก | ให้คะแนน | 4 |
| ปานกลาง | ให้คะแนน | 3 |
| น้อย | ให้คะแนน | 2 |
| น้อยที่สุด | ให้คะแนน | 1 |

เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เมื่อตรวจสอบแล้วคัดเฉพาะแบบสอบถาม ที่สมบูรณ์มาจัดประเภทตัวแปรที่จะศึกษา

2. นำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จำนวนชั้น

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

| ช่วงชั้นของค่าคะแนน | คำอธิบายสำหรับการแปลผล |
|---------------------|---|
| 1.00 – 1.80 | นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.61 | นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามน้อย |
| 2.62 – 3.42 | นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามระดับปานกลาง |
| 3.43 – 4.23 | นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามระดับมาก |
| 4.24 – 5.00 | นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามระดับมากที่สุด |

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

3. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การสร้างเครื่องมือ – ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดประเด็นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด คำนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อสร้างเป็นข้อคำถาม สร้างแบบสอบถาม และไปปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม ความชัดเจนของข้อความไม่ให้ข้อคำถามซ้ำในความหมายเดียวกัน ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและความสอดคล้องตามนิยามเชิงปฏิบัติการ แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็นลำดับต่อไป

2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ – ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเครื่องมือ ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 37 ข้อ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.80 มีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.978

- ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.966

3) นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือ ไปจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน
2. การแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม โดยใช้ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม 5 วัน ในช่วงเวลาพักกลางวันของนักศึกษา และได้ขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ในการเข้าไปเก็บแบบสอบถามหลังจากที่การเรียนการสอนของแต่ละคาบสิ้นสุดลง
3. เก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณเป็นหลัก เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งสังเกตคำตอบสภาพทั่วไปประกอบการพิจารณา และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยยกหนคว่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ให้ครบตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 400 ฉบับ
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ต่อไป

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาดำเนินการจัดทำข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย
2. บันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เครื่องมือนี้ใช้ศึกษาวิเคราะห์อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- ค่าร้อยละ (Percentage)

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

เมื่อ

p

= ค่าร้อยละ

f

แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

n

แทน ขนาดตัวอย่าง

- ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ

\bar{X}

แทน ค่าเฉลี่ย

X

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n

แทน ขนาดตัวอย่าง

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ

S

แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

X²

แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลัง

n

แทน ขนาดตัวอย่าง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เครื่องมือนี้ใช้สำหรับศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติ SPSS ในการทดสอบและวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน แทนค่าความเชื่อมั่น
 K แทน แทนจำนวนแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมความแปรปรวนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนแบบสอบถามทั้งฉบับ

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน

- การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Multiple Regression Analysis: MRA) สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น interval scale กับ interval scale โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม คณะผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำมาแสดงผลการวิเคราะห์ในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ทั้งนี้ผลการวิจัยจะถูกแบ่งวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสื่อความหมายข้อมูล คณะผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

| | | |
|-------------|-----|--|
| \bar{x} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| S.D. | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ t-test (Independent t-test) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแปรปรวน |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| <i>Sig.</i> | แทน | ความน่าจะเป็นที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ |
| H | แทน | สมมติฐาน |
| SS | แทน | ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square) |

| | | |
|----------------|-----|--|
| Df | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ |
| b | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย |
| SE_b | แทน | ค่าประมาณของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยสำหรับแต่ละตัวแปร |
| Beta | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน |
| R | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ คือ ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด |
| R^2 | แทน | ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม |
| Adjusted R^2 | แทน | ค่า R^2 ที่ปรับแก้แล้ว |
| SE_e | แทน | ค่าแสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 155 | 38.75 |
| หญิง | 245 | 61.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 เป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| ปริญญาตรี | 372 | 93.00 |
| ปริญญาโท | 28 | 7.00 |
| ปริญญาเอก | 0 | 0 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามคณะที่ศึกษา

| คณะที่ศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| คณะสาธารณสุขศาสตร์ | 2 | 0.50 |
| คณะแพทยศาสตร์ | 1 | 0.25 |
| คณะเภสัชศาสตร์ | 35 | 8.75 |
| คณะพยาบาลศาสตร์ | 10 | 2.50 |
| คณะบริหารธุรกิจ | 144 | 36.00 |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 54 | 13.50 |
| คณะศิลปศาสตร์ | 59 | 14.75 |
| คณะวิทยาศาสตร์ | 6 | 1.50 |
| คณะนิเทศศาสตร์ | 27 | 6.75 |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ | 12 | 3.00 |
| คณะนิติศาสตร์ | 20 | 5.00 |
| วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง SCA | 2 | 0.50 |
| บัณฑิตวิทยาลัย | 28 | 7.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง SCA จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และน้อยที่สุด คือ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม วิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัย ดังแสดงผลในตารางที่ 4.4 – 4.9

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

| ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|---|-------------|--------------|----------------|
| การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ | 3.95 | 0.761 | มาก |
| ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ | 3.50 | 1.083 | มาก |
| มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.37 | 1.075 | ปานกลาง |
| มีกิริยามารยาท สุภาพ และอ่อนโยน | 3.46 | 1.101 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.57 | 1.005 | มาก |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} =$

3.50) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$)

จากตารางนี้พบว่า การมีกิจกรรมายาท สุภาพ และอ่อนโยน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.101) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.761)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านระบบการบริการ

| ด้านระบบการบริการ | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|---|-------------|--------------|----------------|
| มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง | 3.83 | 0.931 | มาก |
| มีการบริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 3.34 | 1.103 | ปานกลาง |
| ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน | 3.27 | 1.152 | ปานกลาง |
| การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | 3.64 | 0.990 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.52 | 1.043 | มาก |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านระบบการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านระบบการบริการเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมาคือ การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$)

จากตารางนี้พบว่า ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.152) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.931)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านสภาพแวดล้อม

| ด้านสภาพแวดล้อม | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|---|-------------|--------------|----------------|
| สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง | 3.66 | 0.944 | มาก |
| สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | 3.65 | 0.888 | มาก |
| มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ | 3.46 | 1.061 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.59 | 0.964 | มาก |

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$)

จากตารางนี้พบว่า การมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.061) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.888)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการ

| ด้านคุณภาพการให้บริการ | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|---|-------------|--------------|----------------|
| มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 3.53 | 0.906 | มาก |
| ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ | 3.60 | 0.999 | มาก |
| ได้รับการบริการที่คุ้มค่าในระยะเวลาที่เหมาะสม | 3.36 | 1.038 | ปานกลาง |
| ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ | 3.50 | 1.053 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | 3.50 | 0.999 | มาก |

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการสภาพแวดล้อมเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ได้รับการบริการที่คุ้มค่าในระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$)

จากตารางนี้พบว่า การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.053) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.906)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านระยะเวลาการให้บริการ

| ด้านระยะเวลาการให้บริการ | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|---|-------------|--------------|----------------|
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน | 3.70 | 0.909 | มาก |
| การให้บริการมีความรวดเร็ว | 3.27 | 1.044 | ปานกลาง |
| การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | 3.44 | 0.984 | มาก |
| มีความเหมาะสมในระยะเวลาการคอยการให้บริการ | 3.40 | 1.024 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.45 | 0.990 | มาก |

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$)

จากตารางนี้พบว่า การให้บริการมีความรวดเร็ว มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.044) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.909)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญด้านความสะดวกในการบริการ

| ด้านความสะดวกในการบริการ | \bar{x} | S.D | ระดับความสำคัญ |
|--|-------------|--------------|----------------|
| มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 3.66 | 0.965 | มาก |
| มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น | 3.27 | 1.160 | ปานกลาง |
| มีระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งข้อมูล กิจกรรม และข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line | 3.31 | 1.020 | ปานกลาง |
| มีช่องทางสำหรับเลือกใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น Email, Facebook เป็นต้น | 3.34 | 1.018 | ปานกลาง |
| ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน | 3.07 | 1.245 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.33 | 1.082 | ปานกลาง |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกในการบริการส่วนใหญ่มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.33 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาคือ มีช่องทางสำหรับเลือกใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น Email, Facebook เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$)

จากตารางนี้พบว่า ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.245) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.965)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม วิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาดังแสดงผลในตารางที่ 4.10 – 4.13

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินการ

| ด้านขั้นตอนการดำเนินการ | \bar{x} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|--------------|------------------|
| ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่รวดเร็ว | 3.33 | 0.956 | ปานกลาง |
| มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ | 3.34 | 0.985 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.34 | 0.971 | ปานกลาง |

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านขั้นตอนการดำเนินการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.34 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินการเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

จากตารางนี้พบว่า มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.985) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่รวดเร็ว โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.956)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ

| ด้านลักษณะการให้บริการ | \bar{x} | S.D | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|-------|------------------|
| เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน | 3.51 | 0.991 | มาก |
| เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในหน้าที่ | 3.49 | 0.947 | มาก |

| ด้านลักษณะการให้บริการ | \bar{x} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-------------|--------------|----------------------|
| เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ | 3.33 | 0.972 | ปานกลาง |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้มารับ บริการเป็นอย่างดี | 3.36 | 1.036 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.42 | 0.986 | ปานกลาง |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

จากตารางนี้พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้มารับบริการเป็นอย่างดี มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.036) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในหน้าที่ โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.947)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการบริหารการดำเนินงาน

| ด้านการบริหารการดำเนินงาน | \bar{x} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-----------|-------|----------------------|
| เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.60 | 0.892 | มาก |
| การติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ ไว้อย่างชัดเจน | 3.34 | 0.916 | ปานกลาง |
| สภาพแวดล้อมภายในสำหรับให้บริการมีความสะอาดและ เป็นระเบียบ | 3.58 | 0.915 | มาก |
| มีการจัดสถานที่สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการเรียน การสอน และการบริการต่างๆ ตลอดเวลา | 3.46 | 0.947 | มาก |

| ด้านการบริหารการดำเนินงาน | \bar{x} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---------------------------|-----------|-------|----------------------|
| เฉลี่ยรวม | 3.50 | 0.918 | มาก |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารการดำเนินงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการบริหารการดำเนินงานเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในสำหรับให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$)

จากตารางนี้พบว่า มีการจัดสถานที่สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการเรียนการสอน และการบริการต่างๆ ตลอดเวลา มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.947) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.892)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านการบริการเทคโนโลยี

| ด้านการบริการเทคโนโลยี | \bar{x} | S.D | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-----------|-------|----------------------|
| เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย | 3.30 | 1.094 | ปานกลาง |
| สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว | 3.25 | 1.091 | ปานกลาง |
| สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว | 3.40 | 1.138 | ปานกลาง |
| เฉลี่ยรวม | 3.31 | 1.108 | ปานกลาง |

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริการเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.31 และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการบริการเทคโนโลยีเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับปาน

กลาง ($\bar{x} = 3.30$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$)

จากตารางนี้พบว่า สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.138) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.091)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมในการทดสอบการมีอิทธิพลของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ได้ผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis- MRA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รูปแบบทั่วไปของสมการพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

เมื่อ Y คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$ คือ ตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรที่ n

b_0 คือ ค่าคงที่สมการ

$b_1, b_2, b_3, \dots, b_n$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตัวแปรอิสระ ที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรที่ n

x_1 คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

x_2 คือ ด้านระบบการบริการ

x_3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

x_4 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ

x_5 คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

x_6 คือ ด้านความสะดวกในการบริการ
 Y คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

$$\text{สูตร : } Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

สมมติฐาน

H₀: ปัจจัยการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

H₁: ปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0.853 ^a | 0.728 | 0.724 | 0.41656 |

a. Predictors: (Constant), ด้านความสะดวกในการบริการ, ด้านสภาพแวดล้อม, ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่, ด้านระบบการบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวม

| ปัจจัยการให้บริการ | ความพึงพอใจของนักศึกษา | | | | |
|-----------------------------|------------------------|------|---------|-------|-------|
| | B | S.E. | β | t | Sig. |
| ค่าคงที่ | .444 | .098 | | 4.514 | .000 |
| ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | .074 | .042 | .083 | 1.768 | .078 |
| ด้านระบบการบริการ | .085 | .044 | .096 | 1.933 | .054 |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ | .108 | .037 | .117 | 2.901 | .004* |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | .139 | .049 | .154 | 2.833 | .005* |
| ด้านระยะเวลาการให้บริการ | .246 | .056 | .269 | 4.391 | .000* |
| ด้านความสะดวกในการบริการ | .198 | .043 | .231 | 4.650 | .000* |

Note: R = 0.853, R² = 0.724, SEE = 0.4165 F = 175.073, Sig. = 0.000* *p < .05

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามโดยรวม อธิบายได้ดังนี้

จากตารางที่ 14 และ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร จะเห็นได้ว่ามีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม เนื่องจาก Sig. มีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H₀ และยอมรับสมมติฐาน H₁ : ปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.853 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 72.80 สามารถนำมาแทนค่าในพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.444 + 0.108X_3 + 0.139X_4 + 0.246X_5 + 0.198X_6$$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2561 จำนวน 7,530 คน (ข้อมูลสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม, 2561) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการบริหารการดำเนินงาน และด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ผู้การวิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเครื่องมือ ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจากข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 37 ข้อ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และ

ทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.978 และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.966

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้ศึกษาวิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

- 1) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)
- 2) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) และวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (regression and correlation analysis) สำหรับตัวแปรที่วัดเป็น interval scale กับ interval scale โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

5.1 สรุปผลการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานักศึกษาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ที่มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 และส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

จากการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยด้านระบบการบริการ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยที่ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยที่ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.45 และปัจจัยที่ด้านความสะดวกในการบริการ มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) รองลงมาคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$)

- ปัจจัยด้านระบบการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) รองลงมาคือ การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$)

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$)

- ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ การได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมา คือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ การได้รับการบริการที่คุ้มค่าในระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$)
- ปัจจัยที่ด้านระยะเวลาการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$)
- ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความสำคัญสูงสุด คือ มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) รองลงมาคือ มีช่องทางสำหรับเลือกใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น Email, Facebook เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) และข้อที่มีระดับความสำคัญต่ำสุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว เหมาะกับการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$)

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริหารการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินการ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.34 และปัจจัยด้านการบริการเทคโนโลยี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ปัจจัยด้านขั้นตอนการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.34 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

- ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

- ปัจจัยด้านการบริหารการดำเนินงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในสำหรับให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$)

- ปัจจัยด้านการบริการเทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$)

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปรจากตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (X_3) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (X_4) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005* ซึ่งมีค่าน้อยกว่า

ค่า $\alpha = 0.05$ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ (X_3) ร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ (X_6) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ดังนั้น จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.853 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 72.80 สามารถนำมาแทนค่าในพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.444 + 0.108X_3 + 0.139X_4 + 0.246X_5 + 0.198X_6$$

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อสรุปซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยที่ด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่ด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยที่ด้านความสะดวกในการบริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า สถานที่ให้บริการที่มีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงในการที่นักศึกษาเข้าไปใช้บริการ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยมีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และได้รับการบริการตรงตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความเหมาะสมในระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ และความต่อเนื่องของระยะเวลาที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรวิญญูอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์ (2553 : 21 - 28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริหารการดำเนินงาน ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านขั้นตอนการดำเนินการ และปัจจัยด้านการบริการ เทคโนโลยี ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม นั้น ในส่วนของด้านการบริหารการดำเนินงานมีความเหมาะสมของเวลาในการเปิด-ปิดสำหรับให้บริการ สภาพแวดล้อมภายในสำหรับให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถตอบปัญหา ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน แต่หากนำกลยุทธ์การบริหารเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารเพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จ ในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ PDCA เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญมาช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสำหรับการวางแผนแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน มาใช้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยามได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สุชาสินี โพธิจันทร์ (2558) กล่าวว่า PDCA เป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับ คุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อ ยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่

การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้นเหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะรู้ตัวได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง และสอดคล้องกับ ฌฐพร ฉายประเสริฐ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมธานีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผลภาพรวมและทุกด้านอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความถูกต้อง ด้านความแม่นยำ ด้านความพร้อม และด้านมารยาทในการบริการ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียน และวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

สมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านระบบการบริการ พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับบอร์อนงค์ คำคนชื่อ และ มนตรี อนันตรัถย์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ และด้านความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่ต่างกัน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดไม่เท่ากัน ก็ย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจเช่นกัน หากได้รับบริการที่ล่าช้า หรือไม่ตรงกับที่ตนเองคาดหวังที่จะได้รับจากการให้บริการดังกล่าว นั้น ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือมีความพึงพอใจลดน้อยลงนั่นเอง แต่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่ให้บริการและความสะดวกเสมอ สอดคล้องกับ อัจฉรา สมสวย (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมิน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้จริงในสถานการณ์หนึ่ง ไม่สอดคล้องกับ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ

ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ทำให้ได้ข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหรือผู้ที่มิวนเกี่ยวข้อง ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการแบบ one stop service พัฒนาจุดบริการเป็นที่ให้บริการทุกอย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถติดตามการดำเนินงานได้ และก่อให้เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา และยังสามารถตรวจสอบปัญหาต่างๆ ของเอกสารได้ทุกขั้นตอน สามารถติดตามขั้นตอนต่างๆ ของเอกสารได้ และสามารถคาดการณ์เวลาดำเนินการแล้วเสร็จได้ และเป็นประโยชน์ด้านการบริหารงาน

2) ศึกษาวงจร PDCA กับการบริหารงานบริการ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการให้บริการมีความสอดคล้องตามความต้องการทั้งของนักศึกษาและนโยบายของมหาวิทยาลัย การลงมือทำ (Do) เป็นการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการตามที่ได้กำหนดขึ้นมา การตรวจสอบ (Check) จะเป็นการดำเนินการติดตาม และวัดกระบวนการต่างๆ รวมถึงทำการวัดเทียบกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นด้วย และการปรับปรุง (Act) เป็นการดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ดังนั้นในการที่จะสนับสนุนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และกำหนดขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เพราะเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกงานบริการให้มีความ

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น และศึกษาในหัวข้ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน เช่น บัญชีจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาในหัวข้อเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาและความก้าวหน้าในอนาคต



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: เดอะบุคส์.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา. (2557). คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ญาดา ชอบทำดี และ ประสพชัย พสุนันท์. (2559). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานของ ฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 8(2), 37.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2554). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมธานีต่อการบริการ ของสำนักทะเบียนและวัดผล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 3(1), 80–82.
- ปิยวรรณ เกาะแก้ว (2551). การให้บริการทางการศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 11(3), 1–14.
- พัชรี ญูญ้อยม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (รายงานวิจัย) อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยสยาม. (2561). สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. เข้าถึงได้จาก [http:// qa.siam.edu](http://qa.siam.edu)
- _____. (2561). สำนักทะเบียนและวัดผล. เข้าถึงได้จาก <https://siam.edu/th>
- ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของไปรษณีย์ไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธาสินี โปธิจันทร์. *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง*. เข้าถึงได้จาก www.ftpi.or.th
- อรอนงค์ คำคนชื่อ และ มนต์รี อนันต์รักษ์ (2558). ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและ ประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัย นครพนม*, 5(2), 143.
- อัจฉรา สมสวย. (2554). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of marketing*. USA: Prentice-Hall.

Millet. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Powell, D. H. (1983). *Understanding human adjustment: Normal adaptation through the life cycle*. Boston, MA: Little Brown.





ภาคผนวก



แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสยาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล

มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การประมวลผลการวิจัยครั้งนี้จะแสดงผลโดยภาพรวมเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีความผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในกระบวนการวิจัยของนักศึกษาของคณะบัณฑิตวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอความกรุณาที่ท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. ปริญญาโท

() 3. ปริญญาเอก

3. คณะที่ศึกษา

() 1. คณะสาธารณสุขศาสตร์

() 2. คณะแพทยศาสตร์

() 3. คณะเภสัชศาสตร์

() 4. คณะพยาบาลศาสตร์

() 5. คณะบริหารธุรกิจ

() 6. คณะวิศวกรรมศาสตร์

() 7. คณะศิลปศาสตร์

() 8. คณะวิทยาศาสตร์

() 9. คณะนิเทศศาสตร์

() 10. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

() 11. คณะนิติศาสตร์

() 12. วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง SCA

() 13. บัณฑิตวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ตรงกับสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัย | ระดับความสำคัญ | | | | |
|---|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ | | | | | |
| 5. ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 6. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 7. มีกิริยามารยาท สุภาพ และอ่อนโยน | | | | | |
| ด้านระบบการบริการ | | | | | |
| 8. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง | | | | | |
| 9. มีการบริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 10. ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน | | | | | |
| 11. การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ด้านสภาพแวดล้อม | | | | | |
| 12. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง | | | | | |
| 13. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | | | | | |
| 14. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 15. มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 16. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่าในระยะเวลาที่เหมาะสม | | | | | |
| 18. ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็น ประโยชน์ | | | | | |
| ด้านระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| 19. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน | | | | | |
| 20. การให้บริการมีความรวดเร็ว | | | | | |
| 21. การให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทำการ | | | | | |
| 22. มีความเหมาะสมในระยะเวลารอคอยการให้บริการ | | | | | |

| ปัจจัย | ระดับความสำคัญ | | | | |
|--|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| ด้านความสะดวกในการบริการ | | | | | |
| 23. มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 24. มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น | | | | | |
| 25. มีระบบสารสนเทศสำหรับแจ้งข้อมูล กิจกรรม และ ข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line | | | | | |
| 26. มีช่องทางสำหรับเลือกใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น Email, Facebook เป็นต้น | | | | | |
| 27. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน | | | | | |

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| การบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------|------------------|-----------|-----------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| ด้านขั้นตอนการดำเนินการ | | | | | |
| 28. ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่รวดเร็ว | | | | | |
| 29. มีการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| ด้านลักษณะการให้บริการ | | | | | |
| 30. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถ ตอบปัญหา ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 31. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และรับผิดชอบในหน้าที่ | | | | | |
| 32. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและ สุภาพ | | | | | |
| 33. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจผู้มา รับบริการเป็นอย่างดี | | | | | |

| การบริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 |
| ด้านการบริหารการดำเนินงาน | | | | | |
| 34. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 35. การติดป้ายประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ ไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 36. สภาพแวดล้อมภายในสำหรับให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ | | | | | |
| 37. มีการจัดสถานที่สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลการเรียนการสอน และการบริการต่างๆ ตลอดเวลา | | | | | |
| การบริการด้านเทคโนโลยี | | | | | |
| 38. เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย | | | | | |
| 39. สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 40. สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวอารยา นีราศภัย เกิดวันที่ 7 มกราคม พ.ศ.2533 ที่อยู่ 16/3 ซอยหมู่บ้านชวนชื่น ถนนมาเจริญ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160 หมายเลขโทรศัพท์ 093-3562624 email: airnrp7@gmail.com สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยสยาม เมื่อปีการศึกษา 2559 และได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2560

ประวัติการทำงาน

| | |
|---------------------|---|
| พ.ศ.2554 – พ.ศ.2559 | บริษัท บีเอสคิวเอ็ม กรุ๊ปจำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ |
| พ.ศ.2559 – พ.ศ.2561 | บริษัท ฮาร์वादเอเชียคอนซัลติ้ง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและพัฒนาองค์กร |
| พ.ศ.2561 – ปัจจุบัน | บริษัท เอ็นเนอร์ยีเน็กซ์ จำกัด ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ |

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

- การจัดทำแผนบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ จังหวัดพัทลุง
- การจัดทำแผนบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการ จังหวัดพังงา
- การจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง)
- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามวยไทยแห่งชาติ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2560 - 2564)
- การทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทการส่งเสริมและพัฒนากีฬาอาชีพ พ.ศ. 2560 - 2564