



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทยา ผิวงาม ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง หัวหน้าโครงการ

นางสุมัทนา รัตนกุล ผู้ร่วมโครงการ

สังกัด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยตามโครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
(Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จากเงินนอกงบประมาณ
งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ใบรับรองการตรวจสอบงานวิจัยของที่ปรึกษา

.....

การให้ทุนสนับสนุนการวิจัยตามโครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ชื่อเรื่องในการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา

ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวศุภมา รัตนกุล

หน่วยงานที่สังกัด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ลงชื่อ.....หัวหน้าโครงการ

(นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง)

...../...../.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยฉบับนี้ ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษาโครงการ

(ผศ.นันทิยา ผิวงาม)

...../...../.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยตามโครงการการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา (บ.กศ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยขอขอบคุณ ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการอนุมัติทุนสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทิยา ผิวงาม ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการทำวิจัย สุดท้ายขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำให้งานวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี งานวิจัยฉบับนี้อาจมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ผู้วิจัยขอน้อมรับข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยความยินดี

วันเพ็ญ ศรีมะโรง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	1
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลสภาพทั่วไป	16
ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	20

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย	27
อภิปรายผลการวิจัย	29
ข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	34
ประวัติย่อผู้วิจัย	35

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ	14
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ	17
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพนักศึกษา	17
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามคณะวิชาที่ศึกษา	17
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	18
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามโปรแกรมวิชา	18
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะจำแนกตามเพศชาย 95 คน	20
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะจำแนกตามเพศหญิง จำนวน 364 คน	20
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะ ทั้งหมดจำนวน 459 คน	21
10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 142 คน	22
11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ จำนวน 116 คน	23
12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 106 คน	23
13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 62 คน	24
14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 18 คน	25
15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน	25

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย	ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา
ชื่อผู้วิจัย	วันเพ็ญ ศรีมะโรง
(ภาษาอังกฤษ)	Wanphen Srimarong
ปีที่ทำการวิจัย	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาที่จะจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 459 คน ทำการแจกแบบสำรวจให้นักศึกษาเมื่อมาติดต่อขอทำเรื่องจบการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Excell ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.30 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 20.70 เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 89.11 และนักศึกษาภาค กศ.ป. ร้อยละ 10.89 มีทั้งหมด 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ร้อยละ 30.94 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 25.27 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 23.09 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 13.51 คณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 3.92 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ 3.27 เรียนอยู่ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 72.11 และชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 27.8 มีสาขาวิชาทั้งหมด 38 สาขา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวมทุกคณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ 20.70 , 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งเพศชายและหญิง คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอนุมัติผล

การศึกษาควรนำไปปรับปรุงและแก้ไข และถ้าพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษา
 จำแนกตามคณะพบว่า 1. คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$)
 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้
 การต้อนรับด้วยอวยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) มี 2 รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการ
 มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วย
 ความรวดเร็ว 3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)
 เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ
 ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การ
 ต้อนรับด้วยอวยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจ
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึง
 พอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ
 และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น 5. คณะ
 เทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความ
 พอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และ
 ให้การต้อนรับด้วยอวยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้ง
 ขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ 6. คณะเทคโนโลยี
 อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละ
 รายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่
 ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและ
 ความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอวยาศัยที่ดี สุภาพ
 ยิ้มแย้มแจ่มใส และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการในทุกคณะ จึงสรุปได้ว่ารายการที่
 เจ้าหน้าที่งานอนุมัติผลการศึกษานำไปปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอวยาศัยที่ดี สุภาพ
 ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งทางด้านเพศและคณะรายการนี้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และประเทศเพื่อนบ้าน สืบเนื่องมานับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยผลิตบัณฑิตและบัณฑิตศึกษาหลากหลายสาขาวิชา ในด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ โดยดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการศึกษา ตั้งแต่ งานรับเข้าศึกษา การจัดการศึกษา งานบริการการศึกษา งานส่งเสริมวิชาการ งานหลักสูตรและแผนการเรียน งานแนะแนว งานอนุมัติผลการศึกษา ดังนั้นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงมีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการไม่ว่าจะรับผิดชอบงานใดต้องมีส่วนให้บริการแก่นักศึกษา โดยเฉพาะงานอนุมัติผลการศึกษาเป็นงานที่สำคัญยิ่งของนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาเพราะนักศึกษาต้องดำเนินการตามขั้นตอนให้ถูกต้อง ส่วนเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเช่นกัน บางครั้งในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก็เกิดข้อบกพร่องบ้าง และการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับเจ้าหน้าที่อาจจะมีความเข้าใจไม่ตรงกันบ้าง ทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจของนักศึกษา

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการงานอนุมัติผลการศึกษา เพื่อทราบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการได้รับบริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตาม

เพศและคณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผลงานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับงานอนุมัติผลการศึกษาที่จะทราบความพึงพอใจของนักศึกษาเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนางานและให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 2,338 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 500 คน

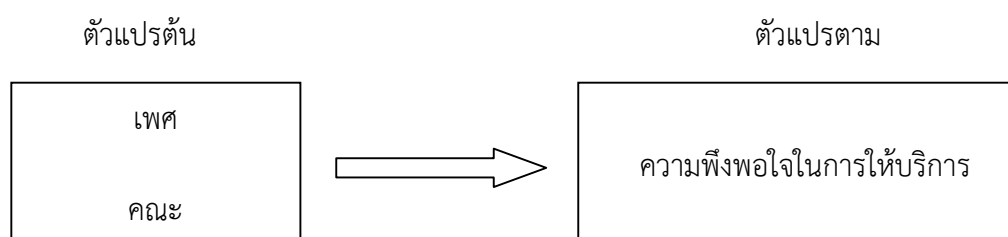
3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ และคณะของนักศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานและให้บริการที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการ หมายถึง การได้รับการตอบสนอง

การให้บริการ หมายถึง ความร่วมมือของผู้ให้บริการต่อนักศึกษา มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ ความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่จะจบการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ ราชบัณฑิตสถาน (2542) พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุข เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สนิท เหลืองบุตรนาค (2529) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ ความรู้สึกความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรินี เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูมรงค์ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อุทัยพรรณ สดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น

เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นิลบล ตัญคำภีร์ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

เบญจรัตน์ สีทองสุก (2549) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะก่อให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน (2543) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการ

ทางกาย) จะไม่สนใจต้องการศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

สุดาวดี ใจแดง (2546) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่แสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่แสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เณลิจิระรัตน์ (2538) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

บราลี จินตสนธิ (2538) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน (2543) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่ใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้เกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลาไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไรไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2538) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วย ความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 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 ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วย ความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่า

จะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้นี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ปทุม (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรพร ปาลสุข พร้อมคณะ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อยู่ในระดับมากในทุกด้าน และเมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี สูงสุด รองลงมาคือ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครสวรรค์ และสุโขทัย ตามลำดับ

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

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ .05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ .05

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การบริการด้านวิชาการ 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ พบว่าความพึงพอใจการบริการด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจการบริการด้านกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจการบริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

ภาษิณี พงษาชัย (2552) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลบางเลน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ชำระภาษีที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลนในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่กำลังจะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 2,338 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบ ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ คณะ ชั้นปี สาขาวิชา
2. ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ โดยการตอบแบบสำรวจให้เลือกรับตอบ 5 ระดับความพึงพอใจ ดังนี้
 - 5 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมากที่สุด
 - 4 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมาก
 - 3 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการปานกลาง
 - 2 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อย
 - 1 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแบบสำรวจ

2. สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ซึ่งได้แก่ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น บุคลิกภาพและความสนใจต่างๆ
3. นำแบบสำรวจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษาโครงการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ในประเด็นที่จะสอบถาม ความครอบคลุมของเรื่องที่จะถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. แก้ไขปรับปรุงแบบสำรวจตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาโครงการวิจัย
5. นำแบบสำรวจที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ และจัดพิมพ์แบบสำรวจฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษาดังนี้ โดยวิธีการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับนักศึกษาที่มาขอรับบริการงานอนุมัติผลการศึกษามากเป็นนักศึกษาที่จะจบการศึกษา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดจำนวน 459 ชุดจากจำนวน 500 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถเก็บข้อมูลได้ตามจำนวนที่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 91.8

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่ได้จาก แบบสำรวจ มารวบรวมและจัดทำเป็นหมวดหมู่ตามกรอบแนวคิดการวิจัย
2. ตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้เทคนิคการตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้า (Triangulation Technique) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยเลือกใช้หลักสามเส้า ด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลหนึ่งจากบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องหลายคน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
3. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม จัดกลุ่มให้เป็นหมวดหมู่ตามกรอบแนวคิดและความมุ่งหมายของการวิจัย ประมวลผลและสรุปผลการวิจัย นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)
4. เถกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษาโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ

ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย)	ความหมาย
-----------------------	----------

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

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 166)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ(Percentage)ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือ

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

จำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (สมนึก ภัทธียธนี. 2544 : 238)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศและคณะ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษาให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสำรวจให้นักศึกษาที่จะจบการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 และมารับบริการงานอนุมัติผลการศึกษา สุ่มตัวอย่างประชากรอย่างง่าย จำนวน 500 คน แต่ได้กลับคืนมา 459 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 แล้วนำแบบสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึง จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานอนุมัติผลการศึกษา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ สถานภาพ นักศึกษา คณะวิชา ระดับชั้น และโปรแกรมวิชาที่ศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ

79.30 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 20.70 ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	364	79.30
ชาย	95	20.70
รวม	459	100.00

2. สถานภาพนักศึกษา

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 89.11 และนักศึกษาภาค กศ.ป. ร้อยละ 10.89 ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพนักศึกษา

สถานภาพนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	409	89.11
ภาค กศ.ป.	50	10.89
รวม	459	100.00

3. คณะวิชาที่ศึกษา

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจเป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ร้อยละ 30.94 รองลงมาคือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 25.27 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 23.09 นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 13.51 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 3.92 และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ 3.27 ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามคณะวิชาที่ศึกษา

สถานภาพนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	142	30.94
คณะครุศาสตร์	116	25.27
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	106	23.09
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	62	13.51
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	3.92
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	3.27
รวม	459	100.00

4. ชั้นปีที่ศึกษา

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 72.11 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 27.8 ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปีที่ 4	331	72.11
ปีที่ 5	128	27.89
รวม	459	100.00

5. สาขาวิชา

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่สาขาวิชาชีววิทยามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.54 รองลงมาคือ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ร้อยละ 6.32 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 6.32 สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย ร้อยละ 6.10 สาขาวิชาการบัญชี ภาษาไทย คอมพิวเตอร์ ธุรกิจ ร้อยละ 5.88 สาขาวิชาสังคมศึกษา ร้อยละ 5.23 สาขาวิชาสาธารณสุขชุมชน ร้อยละ 4.36 สาขาวิชาคณิตศาสตร์ประยุกต์ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ร้อยละ 3.92 สาขาวิชาการจัดการทั่วไป ร้อยละ 3.05 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เคมี ร้อยละ 2.83 สาขาวิชานิติศาสตร์ การพัฒนาชุมชน ร้อยละ 2.61 สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ร้อยละ 2.40 สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ร้อยละ 2.18 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ เทคโนโลยีการอาหาร วิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคนิคทางสัตวแพทย์ ร้อยละ 1.74 สาขาวิชาการเงินการธนาคาร เทคโนโลยีโยธา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 1.53 สาขาวิชาฟิสิกส์ การศึกษาพิเศษ คณิตศาสตร์ ร้อยละ 1.31 สาขาวิชาการตลาด วิทยาศาสตร์สุขภาพ พลศึกษา ร้อยละ 0.87 สาขาวิชาเทคโนโลยีดนตรี เทคโนโลยีการผลิต อุตสาหกรรม การประมง ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ร้อยละ 0.65 และผู้ตอบแบบสำรวจอยู่สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.44 ดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสาขาวิชา

ลำดับที่	สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
1	ชีววิทยา	30	6.54
2	รัฐประศาสนศาสตร์	29	6.32
3	ภาษาอังกฤษ	29	6.32
4	การศึกษาปฐมวัย	28	6.10

5	การบัญชี	27	5.88
6	ภาษาไทย	27	5.88
7	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	27	5.88
8	สังคมศึกษา	24	5.23
9	สาธารณสุขชุมชน	20	4.36
10	คณิตศาสตร์ประยุกต์	18	3.92
11	บริหารทรัพยากรมนุษย์	18	3.92

ตาราง 6 (ต่อ)

ลำดับที่	สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
12	การจัดการทั่วไป	14	3.05
13	วิทยาศาสตร์เคมี	13	2.83
14	นิติศาสตร์	12	2.61
15	การพัฒนาชุมชน	12	2.61
16	ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	11	2.40
17	สารสนเทศศาสตร์	10	2.18
18	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	8	1.74
19	เทคโนโลยีการอาหาร	8	1.74
20	วิทยาการคอมพิวเตอร์	8	1.74
21	เทคนิคทางสัตวแพทย์	8	1.74
22	การเงินการธนาคาร	7	1.53
23	เทคโนโลยีโยธา	7	1.53
24	วิทยาศาสตร์	7	1.53
25	เทคโนโลยีสารสนเทศ	7	1.53
26	ฟิสิกส์	6	1.31
27	การศึกษาพิเศษ	6	1.31
28	คณิตศาสตร์	6	1.31
29	การตลาด	4	0.87
30	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	4	0.87
31	พลศึกษา	4	0.87
32	เทคโนโลยีดนตรี	3	0.65
33	เทคโนโลยีการผลิต	3	0.65

34	อุตสาหกรรม	3	0.65
35	การประมง	3	0.65
36	ศิลปกรรม	3	0.65
37	สถาปัตยกรรม	3	0.65
38	เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์	2	0.44
รวม		459	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 7 – 13

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะจำแนกตามเพศชาย 95 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.38	0.55	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.27	0.62	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.41	0.55	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.27	0.57	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.21	0.54	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.23	0.61	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.12	0.68	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.13	0.74	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.22	0.70	มาก
รวม		4.25	0.62	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาทุกคณะ จำแนกตามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึง

พอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะจำแนกตามเพศหญิง จำนวน 364 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.45	0.53	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.31	0.55	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.35	0.55	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.29	0.61	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.25	0.57	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.21	0.63	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	0.66	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.27	0.60	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.21	0.60	มาก
รวม		4.28	0.59	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาทุกคณะ จำแนกตามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความ

เข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกคณะ ทั้งหมดจำนวน 459 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.43	0.53	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.30	0.57	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.36	0.55	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.23	0.60	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.24	0.57	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.21	0.68	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.18	0.69	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.23	0.66	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.21	0.65	มาก
รวม		4.27	0.61	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 142 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.34	0.54	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.22	0.52	มาก

3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.35	0.50	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.20	0.61	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.22	0.48	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.22	0.61	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.19	0.62	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.30	0.61	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.21	0.57	มาก
รวม		4.25	0.56	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาใน คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการเป็นไปตาม กำหนดเวลาที่นัดหมาย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ งานอนุมัติผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ จำนวน 116 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.59	0.54	มากที่สุด
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.47	0.53	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.47	0.59	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.54	0.56	มากที่สุด
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.36	0.61	มาก

6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.33	0.63	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.38	0.67	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.41	0.60	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.43	0.62	มาก
รวม		4.44	0.59	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาใน คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 106 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.45	0.52	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.39	0.54	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.32	0.51	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.18	0.53	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.18	0.58	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.11	0.60	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.00	0.66	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.03	0.59	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.03	0.61	มาก

รวม	4.19	0.57	มาก
-----	------	------	-----

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาใน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความ เข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ งานอนุมัติผลการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 62 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.32	0.47	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.11	0.62	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.26	0.59	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.11	0.62	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.16	0.63	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.13	0.71	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.11	0.67	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.03	0.74	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.05	0.68	มาก
รวม		4.14	0.64	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาใน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษา มี ความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและ คำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การให้บริการเป็นไป

ตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 18 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.33	0.47	มาก
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.11	0.66	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.22	0.63	มาก
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.22	0.63	มาก
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.22	0.42	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.11	0.57	มาก
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.33	0.58	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.28	0.45	มาก
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.22	0.42	มาก
รวม		4.23	0.53	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาตามลำดับคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 15 คน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	4.53	0.50	มากที่สุด
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ	4.27	0.68	มาก
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	4.60	0.49	มากที่สุด

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย	4.60	0.49	มากที่สุด
5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ	4.40	0.61	มาก
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.53	0.50	มากที่สุด
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.07	0.77	มาก
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น	4.53	0.50	มากที่สุด
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม		4.46	0.56	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ รองลงมาตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามเพศและคณะ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษาให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสำรวจให้นักศึกษาที่จะจบการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 และมารับบริการงานอนุมัติผลการศึกษา สุ่มตัวอย่างประชากรอย่างง่าย จำนวน 500 คน แต่ได้กลับคืนมา 459 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้วิจัยสรุปผลไว้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติมากกว่าภาค กศ.ป. เป็นนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ตามลำดับ เป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 4 มากกว่าปีที่ 5 และนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่สาขาวิชาชีววิทยามากที่สุด รองลงมาคือ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาษาอังกฤษ การศึกษาปฐมวัย การบัญชี ภาษาไทย คอมพิวเตอร์ธุรกิจ สังคมศึกษา สาธารณสุขชุมชน คณิตศาสตร์ประยุกต์ บริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทั่วไป วิทยาศาสตร์เคมี นิติศาสตร์ การพัฒนาชุมชน ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร สารสนเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ เทคโนโลยีการอาหาร วิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคนิคทางสัตวแพทย์ การเงิน การธนาคาร เทคโนโลยีโยธา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ฟิสิกส์ การศึกษาพิเศษ คณิตศาสตร์ การตลาด วิทยาศาสตร์สุขภาพ พลศึกษา เทคโนโลยีดนตรี เทคโนโลยีการผลิต อุตสาหกรรม การประมง ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม และผู้ตอบแบบสำรวจอยู่สาขาวิชาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจของการได้รับการบริการ

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาทุกคนะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาใน คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้การ

ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น

2.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะ

เทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาตามลำดับคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2.7 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษาในคณะเทคโนโลยี

อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ รองลงมาตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวมทุกคณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย พัชรพร ปาลสุข พร้อมคณะ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชพบว่า นักศึกษา มสธ. มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. อยู่ในระดับมากในทุกด้าน และเมื่อจัดอันดับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. 10 แห่ง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี สูงสุด รองลงมาคือ ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. นครสวรรค์ และสุโขทัย ตามลำดับ

ตลอดจนผลการวิจัยของ ภาษินี พงษาชัย (2552) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลบางเลน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ชำระภาษีที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลนในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ 20.70 , 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งเพศชายและหญิง คือให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกันทั้งเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอนุมัติผลการศึกษาคำนวณไปปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ .05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ .05 และผลการวิจัยของ สำนักงานที่ดิน (2549) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน โดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแบบ RBM 05-KPI 5.2 (ผอ.) ได้กำหนดประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการทุกระดับว่าเห็นด้วยกับหัวข้อเหล่านี้ในระดับใด ซึ่งผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ 72.20 และ 79.40 ตามลำดับ ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตนเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

3. ความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามคณะพบว่า 1. คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ รองลงมาตามลำดับคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 2. คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) มี 2 รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รองลงมาตามลำดับคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น 5. คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาตามลำดับคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ 6. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ รองลงมาตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น ส่วนรายการที่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ มี

การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วย อธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับได้ทุกรายการในทุกคณะ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมหมาย เปียณอม (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการ ได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การบริการด้านวิชาการ 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ พบว่าความพึงพอใจการบริการด้าน วิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจการบริการด้านกิจการนักศึกษายอยู่ในระดับปานกลาง และ ความพึงพอใจการบริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ตลอดจนผลการวิจัยของวรรณวิมล จง จรวยสกุล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยทำการศึกษาด้วย วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ความพึงพอใจของ นักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผล การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละ คณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ .05 การเปรียบเทียบเป็นรายคณะนิติศาสตร์มี ความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ .05

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากงาน อนุมัติผลการศึกษา เฉพาะนักศึกษาที่จะจบการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของ นักศึกษาในด้านอื่นๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น
2. ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงทัศนคติที่นักศึกษาที่มีต่องานอนุมัติ ผลการศึกษาและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนา ปรับปรุงงาน อนุมัติผลการศึกษาและงานอื่นๆที่ได้รับผิดชอบให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานที่ดิน, 2549.
- กิตติมา ปรีดีติลล. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์, 2529.
- ขรินี เดชจินดา. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ
เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- นิลบล ตัญญ์ศิริ. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัย
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- บราลี จินตสนธิ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น,
2545.
- _____. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2551.
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2542.
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาควิชาวิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์,
2538.
- พัชรพร ปาลสุข พร้อมคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใน
การใช้บริการศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กองทุนรัตนโกสินทร์สมโภช
200 ปี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- ภาษิณี พงษาชัย. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. นครปฐม,
2552.
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด, 2542.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. ทุนวิจัยวิทยาลัยราช
พฤกษ์ : กรุงเทพมหานคร, 2551.
- วิจิตร จิตรวสินกุล. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา ถนนราชวงศ์
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2545.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น), 2538

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

.
ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3. ผลงานประเภทวิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบ เสนอพิจารณาในระดับ 7 – 8. ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

สง่า ภูณรงค์. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, 2540.

สนธิ เหลืองบุตรนาค. ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529สมหมาย เปียถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม : นครปฐม, 2551.

สุดาวดี ใจแดง. ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

สุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัย. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด, 2533.

.
อร่าม สัมพะวงศ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523.

อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

ประวัติย่อผู้วิจัย



ชื่อ	นางวันเพ็ญ ศรีมะโรง
วัน เดือน ปีเกิด	2 มกราคม 2513
ที่อยู่ปัจจุบัน	1900/23 ถนนใสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ประถมศึกษา โรงเรียนเมืองสกลนคร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพาณิชยการพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2547	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากงานอนุมัติผลการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
งานอนุมัติผลการศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบ

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- สถานภาพ ☐ นักศึกษาภาคปกติ ☐ นักศึกษาภาค กศ.ป.
- คณะ ☐ ครุศาสตร์ ☐ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ☐ วิทยาการจัดการ
☐ เทคโนโลยีการเกษตร ☐ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- ชั้นปี ☐ ชั้นปีที่ 4 ☐ ชั้นปีที่ 5
- สาขาวิชา.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดยมีความหมายดังนี้ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ					
2.	มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ					
3.	มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ					
4.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย					

5.	การบริการมีความถูกต้องแม่นยำ					
6.	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
7.	ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
8.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น					
9.	ผู้ให้บริการสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรด