



## รายงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2561

โดย

สำนักกิจการนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา โดยนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการให้มีคุณภาพเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ

ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้คงจะเป็นประโยชน์ แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสมควร หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานในครั้งต่อไป ได้โปรดให้คำชี้แนะด้วยจิตสมาทานแห่งกัลยาณมิตร จะขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ฝ่ายประเมินผลการให้บริการ  
สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีภารกิจในการจัดการศึกษา พัฒนางานวิจัย บริการวิชาการ ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี สนับสนุนส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมุ่งผลิตและส่งเสริมวิद्यฐานะครู (มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.2549:16-17) ภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตถือได้ว่า เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของมหาวิทยาลัย เพราะมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการผลิตบัณฑิตเป็นส่วนสูงมาก เมื่อเทียบกับภารกิจด้านอื่น ๆ

สำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับสถาบันราชภัฏร้อยเอ็ด เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยจัดตั้งเป็นสำนักกิจการนักศึกษา มีผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบ มีแบ่งการบริหารภายในสำนักกิจการนักศึกษออกเป็น 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายสวัสดิการและงานอนามัย ฝ่ายแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ฝ่ายกิจกรรม ฝ่ายพัฒนาบุคลิกภาพนักศึกษา และฝ่ายกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ในปี พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏร้อยเอ็ดได้ถูกยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มีการแบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวง เป็น 1 คณะ 1 สำนักงาน สำนักกิจการนักศึกษาได้ถูกจัดเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างใหม่ เป็นฝ่ายกิจการนักศึกษา สังกัดกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี แบ่งงานออกเป็น 3 งาน คือ งานเลขานุการ งานพัฒนานักศึกษา และงานบริการนักศึกษา

ต่อมาปี พ.ศ. 2552 เมื่่อมหาวิทยาลัยมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายกิจการนักศึกษาจึงได้ยกฐานะเป็นสำนักกิจการนักศึกษา ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและมีฐานะเทียบเท่าคณะในคราวประชุม เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2552 โดยแบ่งส่วนราชการในสำนักกิจการนักศึกษาที่มีฐานะเทียบเท่ากองเป็น 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานบริการนักศึกษา กลุ่มงานกิจกรรมนักศึกษา และกลุ่มงานพัฒนานักศึกษา

ปัจจุบัน สำนักกิจการนักศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ งานอำนวยการ ศูนย์วัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ศูนย์กีฬาและนันทนาการ

จากการบริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษาที่ผ่านมา เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานและเป็นการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ สำนักกิจการนักศึกษาจึงได้ทำการศึกษาประเมินผลการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษาขึ้น ซึ่งข้อมูลการศึกษาดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดต่อไป

## ปรัชญา

เพิ่มประสบการณ์ด้วยกิจกรรม สร้างคุณธรรม นำปัญญา

## วิสัยทัศน์

สำนักกิจการนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่มุ่งสร้างประสบการณ์ด้านกิจกรรม พัฒนานักศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

## พันธกิจ

1. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
2. จัดบริการและสวัสดิการนักศึกษา

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อนำผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทราบถึงผลความพึงพอใจในการให้บริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

3.2 เกิดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## 4.ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ผู้ให้ข้อมูล : นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 978 คน

4.2 ประเด็นการศึกษา : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาทางวิชาการแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา ด้านคุณภาพการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ด้านคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ และด้านคุณภาพการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์เพื่อการจัดกิจกรรม

4.3 พื้นที่ในการศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**การบริการ** หมายถึง การให้บริการแก่นักศึกษาของหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัย ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และอธยาศัยดี

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจของผู้รับบริการที่มีหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพการบริการ
3. การวัดความพึงพอใจ

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ( สมพร ตั้งสะสม. 2537 : 18 ; อ้างอิงจาก Chaplin.1968 ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ( 2546 ) กล่าวว่าว่าการบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

โชคชัย ชัยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

มณีวรรณ ต้นไทย (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพวรรค์ 2548, หน้า 38) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วัลภา ชายหาด (อ้างถึงใน กฤษณ์ ศุภนราพวรรค์ 2548, หน้า 39) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตัวเอง ในสิ่งที่หายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออก ของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติใน กิจกรรมนั้นๆ ความพึงพอใจจะทำให้เกิดความสุขหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความเป็นสุข รวมทั้ง สภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับความตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดก็ย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มา กระตุ้น

สมพงศ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและ ความต้องการทางจิตใจ

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีที่ทั่วไปที่เป็นผลมาจาก ท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่ม

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไป ตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991 ; Brown & Swartz, 1989 ; Cronin & Taylor, 1992 ; Parasuraman et al.,1985; Teas, 1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ (Bearden & Teel, 1983 ; Bolton & Drew, 1991 ; Cardoso, 1965 ; Oliver, 1980; Oliver & Swan, 1989; Olshavsky & Miller, 1972; Olson & Dover, 1979; Spreng, 1993; Tse & Wilton, 1988) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากการจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าส่วนใหญ่จะ ให้ความสำคัญคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความ สอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจาก ประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อุกกฤษฎ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่างๆกัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษา ของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภทคือ ความต้องการความสำเร็จความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น บุคคลใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้น



ก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะที่เดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

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

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการต่างๆไป มี 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ไว้ใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน
4. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
5. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
6. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความเชื่อถือ เชื่อถือ และไว้วางใจได้
7. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
8. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

9. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง ว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็น  
รูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท  
ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับการ  
บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ  
6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการความ  
ต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
  - 3) ได้มีการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออัยาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัยาศัยท่าทางที่ดี เป็น  
กันเองของให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Phillip Kotlerเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของ  
การบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความ  
แตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพ  
ให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนด  
คุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่าง  
รวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการ  
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. ติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้  
ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

7.ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัยต่างๆเคารพ  
ในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9.สิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกของพนักงาน

### 3. การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไป  
ตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบวิธีสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความ  
เที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถาม  
ให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้  
เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความ  
เที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้ตอบคำถามที่มี  
ความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ข้อเสียคือ  
ผู้ตอบสนองสามารถอ่านออกเขียนได้ ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถาม  
ถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตราอันดับ

### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ  
การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา  
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 3 ภารกิจ คือ ภารกิจด้านให้บริการเครื่องจักรกลการกิจด้านการ  
ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ และภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรม โดยด้านการให้บริการวัด  
ออกมา 9 หัวข้อ คือ

1. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เมื่อมาให้บริการ
3. ได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว
4. ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด
5. สถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
6. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม
8. ขั้นตอนในการบริการที่ดีในภาพรวม

9. การอำนวยความสะดวกที่ดี ในภาพรวม พบว่า แต่ละหัวข้อตอบสนองต่อภารกิจ ทั้ง 3 ด้าน ออกมาระดับดี

เบญจรัตน์ ศรีทองสุข (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ทำให้มหาวิทยาลัยเห็นทัศนคติ และมุมมองที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้องสมุดและการให้บริการ การวางแผนพัฒนาการปรับปรุง การให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมและมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารงบประมาณอุดหนุนการสืบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร ภาค 7 (2548) ผลงานวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงบประมาณอุดหนุนสืบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ตำรวจเห็นด้วยในระดับมากกว่า การบริหารเงินอุดหนุนการสืบสวนและปราบปรามอาชญากรรมภายในหน่วยงานมีความคล่องตัว ปริมาณเงินที่ได้รับจัดสรรกับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมีความสมดุลและเพียงพอ ประสิทธิภาพในการสืบสวนสอบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมหลังจากได้รับเงินอุดหนุนการสืบสวนสอบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น และควรจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนการสืบสวนและป้องกันปราบปรามอาชญากรรมต่อเนื่องในปีงบประมาณต่อไป

สุชาวดี ใจแดง (2546) ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค พบว่าในช่วงก่อนการดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากในเรื่องลักษณะของทุนวิจัยที่แตกต่างจากทุนอื่น และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ระดับปานกลางในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับทุนวิจัย ในช่วงระหว่างดำเนินการวิจัยนักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับโลก โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านสัญญา โครงการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านงานเครือข่ายความรู้ ส่วนในช่วงหลังดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านการเรียนรู้ที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลาง ในด้านปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไข

สุรยุทธ วิชาลทรง(2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี กรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเป็นกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร ทราบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมบริการแต่ละด้านได้แก่ การชำระเงินภาษีอยู่ในระดับที่มาก และรองลงมาคือ การตรวจสอบและคำนวณภาษีตามแบบคำขอยื่นเรื่องราวการเสียภาษีประจำปีและการจ่ายเอกสารคืนผู้ขออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีพบว่า การตรวจสอบและคำนวณภาษีตามแบบคำขอยื่นเรื่องราวการเสียภาษี ผู้รับบริการพอใจมากในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและความเสมอภาคของการบริการที่ให้

วิจิตร จิตรวศินกุล(2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย มีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมและปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ)ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการแสดงให้เห็นว่าอาจเกิดปัญหาต่อธุรกิจในอนาคต ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ธนาคารควรปรับปรุงการบริการโดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดให้เหมาะสม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ

นิบล ต้อยคัมภีร์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักเรขานุ การ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการบริการด้านผลิตภัณฑ์ของ งานคลังและพัสดุในทุกๆฝ่ายของงานการเงินและบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้าน งานพัสดุในส่วนของบริการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมากเช่นเดียวกับด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจ ในการให้บริการ ยกเว้นในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ผู้ ให้บริการสามารถให้ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่า สำนักงานเลขานุการยังไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้อง กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สุธีรา ตะริโย (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลก่อน เข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีผลขณะ เข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง โดยการศึกษาความพึง พพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ในรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดง สินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ รองลงมาคือ ความเชื่อถือและความไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและ ป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความมีกริยามารยาท ความ ประณีต บรรจงของผู้ให้บริการในด้านความสุภาพของการให้บริการ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ความเต็มใจในการ ให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

ปัจจัยที่มีผลหลังเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ความสอดคล้องของบริการที่ศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ กับความคาดหวังของผู้ประกอบการรองลงมาคือ การปฏิบัติของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือเมื่อได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและด้านความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในคุณภาพของการบริการตามลำดับ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในบริการ แยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทาง จากบ้านถึงสำนักอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักทะเบียนแห่งนี้

ศิริพร พงษ์ระวีวงศ์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการต้อนรับครั้งแรกเมื่อเข้ารับบริการในหอผู้ป่วย อธิยาศัยไมตรีที่ดีของเจ้าหน้าที่ การพูดจาที่สุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดที่ฟังเข้าใจง่าย มีความมั่นคงในอารมณ์ อุดหนุน ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย การสนใจดูแลเอาใจใส่ต่อการเจ็บป่วย การแสดงออกด้วยท่าทีที่เต็มใจและจริงจังขณะให้การพยาบาล และการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยอยู่ในระดับที่สูงมาก 3) ผู้ป่วยที่มี อายุ เพศ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ประเภทผู้ป่วยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### บทที่ 3

#### การดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการและการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

#### 1. กลุ่มประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษาที่ 2560 จำนวน 8,188 คน ประกอบไปด้วย

ตารางที่ 1 แสดงสถิติจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ปีการศึกษา 2560

ภาค	จำนวนนักศึกษา		
	ชาย	หญิง	รวม
ภาคปกติ	2,403	4,731	7,134
ภาค กศ.ปช.	188	265	453
โครงการต่างๆ	38	34	72
ภาคพิเศษ (ป.บัณฑิตและ ป.โท)	201	328	529
รวม	2,830	5,358	8,188

ข้อมูล : วันที่ 24 สิงหาคม 2560 สำนักวิชาการและประมวลผล

#### 2. กลุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษาที่ 2560 จำนวน 8,188 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรตามตารางของ Taro Yamanae กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.03 (สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน, 2541)

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้คิดเป็นจำนวน 978 ราย ครอบคลุม 7 หน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัย คือ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะนิติรัฐศาสตร์

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ในงานศึกษานี้อยู่ในภาคผนวก ก. ซึ่งหัวข้อที่สนใจมี ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. คุณภาพการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 4. ระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงการดำเนินการวิจัย เดือนสิงหาคม 2559 – กรกฎาคม พ.ศ. 2560

การดำเนินงาน	ว/ด/ป											
	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค
1. ศึกษาข้อมูลเพื่อทำเค้าโครงรายงานการวิจัย	←→											
2. เสนอเค้าโครงรายงานวิจัยต่อที่ปรึกษาพร้อมแก้ไขแบบเค้าโครงการวิจัย			←→									
3. ดำเนินงานการวิจัย				←→								
4. จัดทำแบบสอบถาม					←→							
5. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง							←→					
6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผล								←→				
7. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์											←→	
8. ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์												←→

### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่ลงทะเบียน ปีการศึกษาที่ 2560 จำนวน 978 คน โดยใช้แบบสำรวจความพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งมีเนื้อหาหลักมี 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนตัว และ 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจากสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2559 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาทุกฉบับและให้คะแนนตามแนวทางที่กำหนดไว้
2. นำแบบสำรวจฉบับที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้ค่าทางสถิติ แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละแล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ และข้อมูลในการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวัดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ดังนี้

ระดับที่ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	1
ระดับที่ 2	หมายถึง	น้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ระดับที่ 3	หมายถึง	ปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ระดับที่ 4	หมายถึง	มาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ระดับที่ 5	หมายถึง	มากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	5

นำคะแนนที่ได้มาแปลความหมาย โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## 7. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและเสนอแนะ

ผู้วิจัยจะนำผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุป อภิปรายผล และรายงานสรุปความเป็นเชิงพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการจัดเก็บแบบสำรวจผลการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีการจัดเก็บแบบสำรวจจากนักศึกษา จำนวน 978 คน สามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ/วิทยาลัยสังกัด และข้อมูลการใช้บริการที่เคยได้รับจากสำนักกิจการนักศึกษา ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลการสำรวจ ได้ดังต่อไปนี้

##### 1.1. เพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	326	33.33
หญิง	652	66.67
รวม	978	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 652 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 เป็นเพศชาย จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

## 1.2. คณะ/วิทยาลัยสังกัด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สังกัด</b>		
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	127	12.99
คณะพยาบาลศาสตร์	20	2.04
บัณฑิตวิทยาลัย	21	2.15
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	40	4.09
คณะครุศาสตร์	620	63.39
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	1.02
คณะนิติรัฐศาสตร์	140	14.31
รวม	978	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 63.39 รองลงมา สังกัดคณะนิติรัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.31 และสังกัดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 12.99 ตามลำดับ

## 1.3. ข้อมูลการใช้บริการที่เคยได้รับจากสำนักกิจการนักศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการที่เคยได้รับจากสำนักกิจการนักศึกษา

ข้อมูลที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	350	35.78
2. บริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงาน ทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา	325	32.23
3. บริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อม เพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา	303	30.99
รวม	978	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ในการบริการข้อมูลทั้งสามด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้ารับบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78 รองลงมาคือ การเข้ารับบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23 และการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา

### 2.1 คุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและร้อยละคุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา

คุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ	4.37	มาก
2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้บริการ	4.47	มาก
4. ผลของการขอรับบริการ	4.51	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของข้อมูล	4.40	มาก
รวม N = 978	4.43	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.43$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านผลของการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.51$ ) รองลงมา คือมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ด้านความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.37$ ) ตามลำดับ

### 2.2 คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและร้อยละคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา

คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ	3.66	มาก
2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้บริการ	4.15	มาก

4. ผลของการขอรับบริการ	4.14	มาก
5. ความเพียงพอของข้อมูลและจุดประชาสัมพันธ์	4.20	มาก
6. ความเพียงพอของสื่อและช่องทางในกรประชาสัมพันธ์	4.11	มาก
<b>รวม N = 978</b>	<b>4.07</b>	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.07$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเพียงพอของข้อมูลและจุดประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.20$ ) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ด้านความเพียงพอของความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 3.66$ ) ตามลำดับ

### 2.3. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและร้อยละคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ	4.67	มากที่สุด
2. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้บริการ	4.85	มากที่สุด
4. ผลของการขอรับบริการ	4.84	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของกิจกรรมที่มีให้	4.77	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของกิจกรรม	3.80	มาก
7. ความหลากหลายของกิจกรรม	3.92	มาก
<b>รวม N = 978</b>	<b>4.30</b>	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ( $\bar{x} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านผลของการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.84$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุดด้านความเหมาะสมของกิจกรรม ( $\bar{x} = 3.80$ ) ตามลำดับ

## 2.4 ภาพรวมของการให้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและร้อยละภาพรวมของการให้บริการ

ภาพรวมของการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับ
1. คุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.43	มาก
2. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา	4.07	มาก
3. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา	4.30	มาก
	4.26	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษาด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา ( $\bar{x} = 4.43$ ) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักกิจการนักศึกษาด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา ( $\bar{x} = 4.30$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักกิจการนักศึกษาน้อยที่สุด ด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา ( $\bar{x} = 4.07$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรมและจัดบริการของสำนักกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ในปีการศึกษา 2558 ดังนี้

1. เพิ่มระยะเวลาในการจัดกิจกรรม
2. เพิ่มรูปแบบการจัดกิจกรรม
3. ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
4. เพิ่มช่องทางในการให้บริการและช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น
5. เพิ่มความรู้ข้อมูลด้านการประกันตน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2561 สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 1. สรุปผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด สรุปผลไว้เป็น 2 ส่วน คือ

##### 1.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษากลุ่มที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง โดยเป็นนักศึกษาที่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมาเป็นนักศึกษาสังกัดคณะนิติรัฐศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ

##### 1.2. คุณภาพการให้บริการสำนักกิจการนักศึกษา

1. คุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.43$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านผลของการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.51$ ) รองลงมา คือมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ( $\bar{x} = 4.47$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ด้านความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.37$ ) ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.07$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านความเพียงพอของข้อมูลและจุดประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 4.20$ ) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.17$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ด้านความเพียงพอของความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 3.66$ ) ตามลำดับ



3. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ( $\bar{x} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านผลของการขอรับบริการ ( $\bar{x} = 4.84$ ) นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการน้อยที่สุดด้านความเหมาะสมของกิจกรรม ( $\bar{x} = 3.80$ ) ตามลำดับ

4. ภาพรวมของการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2560 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ )

## 2. อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาการดำเนินงานของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2560 อยู่ใน **ระดับมากที่สุด** แสดงให้เห็นว่านักศึกษาผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นอย่างดี

## 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการเก็บข้อมูลกับนักศึกษาในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

3.2 ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วยในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด อันจะทำให้ข้อมูลมีความชัดเจนและรอบด้านมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กนกพร รอดภัย และจารุณี ชีระวัฒน์. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการในหน่วยงานราชการ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี. ปรินญาณินพนธ์ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กองนโยบายและแผนสำนักงานอธิการบดี. (2551). รายละเอียดตัวชี้วัด เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาประจำปีงบประมาณ 2551. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 4. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรีพร นาคพุด และอุทัยวรรณ พันธุ์ผล. (2548). การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด. ปรินญาณินพนธ์ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). ตำราแบบแผนการทดลองทางสถิติ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐธา กริทธิธัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และ เขียวพร ศานติวิวัฒน์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของห้องสมุดสมนึก พูนทรัพย์. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนวรรณ บริพันธ์และประสิทธิ์ ต้อยตั้ง. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของอนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์. เอกสารวิชาการ. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์.

- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิลบล ต้อยคัมภีร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี. เอ็น. การพิมพ์. กรุงเทพฯ.
- บันดาล สุขปิติ. (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิชิต ฤทธิจรรณ. (2550). **หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : แฮาส์ ออฟเคอร์มิสท์.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรา นิคมานนท์. (2532). **ผลและการสร้างการประเมินแบบทดสอบ.** โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์. กรุงเทพฯ.
- มรกต คงสมบุญ. 2546. **ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่.** ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รชกร ขวดี. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). หลักการศึกษาและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยนครปฐม. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยนครปฐม.
- สวาท หน่อจันทร์. (2543). ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือผู้ต้องขัง: ศึกษา เฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อารี จำปาปลาย. (2552). การประยุกต์ใช้สถิติเบื้องต้นในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ตำราทางวิชาการประกอบการเรียนการสอนวิชาสถิติและคอมพิวเตอร์ หลักสูตรวิจัยประชากรและสังคม. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาคผนวก

แบบประเมินผลการดำเนินงานสำนักกิจการนักศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ 2561

-----

คำชี้แจง: ขอความกรุณาตอบแบบสำรวจ โดยเติมเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบถ้วน  
สมบูรณ์ แบบสำรวจความพึงพอใจมี 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของ  
สำนักกิจการนักศึกษา ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

- 1.2 คณะ/วิทยาลัยสังกัด  คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
 คณะพยาบาลศาสตร์  
 บัณฑิตวิทยาลัย  
 คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี  
 คณะครุศาสตร์  
 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 คณะนิติรัฐศาสตร์

1.3 ข้อมูลการใช้บริการที่เคยได้รับจากสำนักกิจการนักศึกษา

- บริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา  
 บริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา  
 บริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา**

- 5            นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับ**มากที่สุด**  
4            นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับ**มาก**  
3            นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับ**ปานกลาง**  
2            นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับ**น้อย**  
1            นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับ**น้อยที่สุด**

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ					ไม่มี ข้อมูล
		5	4	3	2	1	
<b>1. คุณภาพการบริการด้านให้คำปรึกษาแนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา</b>							
1.1	ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ						
1.2	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.3	เจ้าหน้าที่ผู้บริการ						
1.4	ผลของการขอรับบริการ						
1.5	ความเพียงพอของข้อมูล						
<b>2. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา</b>							
2.1	ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ						
2.2	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
2.3	เจ้าหน้าที่ผู้บริการ						
2.4	ผลของการขอรับบริการ						
2.5	ความเพียงพอของข้อมูลและจุดประชาสัมพันธ์						
2.6	ความเพียงพอของสื่อและช่องทางในการประชาสัมพันธ์						
<b>3. คุณภาพการบริการด้านกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา</b>							
3.1	ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการ						
3.2	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
3.3	เจ้าหน้าที่ผู้บริการ						
3.4	ผลของการขอรับบริการ						
3.5	ความเพียงพอของกิจกรรมที่มีให้						
3.6	ความเหมาะสมของกิจกรรม						
3.7	ความหลากหลายของกิจกรรม						

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....