



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
Students' Satisfaction on Service Performance of  
Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT)

นางสาวกุลฉัตร กิมซ้าย  
คณะวิศวกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี 2563

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษาและสำนักงานประจำภาควิชา 10 ภาควิชา โดยศึกษาความคิดเห็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ชั้นปีที่ 2-4 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,021 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 344 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามการมารับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาจากภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้มารับบริการ พบว่า นักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด เมื่อจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากันทุกชั้นปี เมื่อจำแนกภาควิชา พบว่า ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, นักศึกษา, กระบวนการปฏิบัติงาน, การให้บริการ

## Abstract

This survey research aims to evaluate students' satisfaction towards services from divisions in Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT), including Student Development division, Registration and Evaluation division, Cooperative Education division and 10 department offices. Opinion on 4 aspects were evaluated, which were 1) service process 2) service personnel 3) service facilities, and 4) service operation time.

The population in this research was 2,021 Engineering students (2<sup>nd</sup> - 4<sup>th</sup> year) in Faculty of Engineering, RMUTT with the sample group of 344 students. Research instrument was questionnaire. Data, including service process, service personnel, service facilities, service operation time, was collected. Percentage, mean, and standard deviation were used for statistical analysis.

The results showed that the majority of respondent was 4<sup>th</sup> year male students from Department of Electronics and Telecommunication Engineering. Respondents were satisfied with the services with the score of 3.92. Respondents were very satisfied with service process and service operation time of Student Development division. In the meantime, they were very satisfied with service operation time of Registration and Evaluation division, Cooperative Education division and 10 department offices. The survey results showed that male students were very satisfied with the services while students in every year of study were equally satisfied with the services. In addition, students from Computer Engineering department were very satisfied with the services.

The results of students' satisfaction towards services from divisions in Faculty of Engineering, RMUTT, classified by demographic factors, were summarized as follows;

Gender of student and students' year of study did not relate to overall satisfaction on service process, service personnel, service facilities, and service operation time received from divisions in Faculty of Engineering.

Students from different departments had no difference in satisfaction received from divisions in Faculty of Engineering on service process, service personnel, service facilities, and service operation time.

**Key words:** Satisfaction, Student, Work procedure, Service

## กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับทุนการสนับสนุนจาก โครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) งบประมาณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2563 เพื่อดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สุนัน ปานสาคร ผศ.สายฝน บุษชา และ ดร.กฤษยา สารีชีวิน ที่ได้กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหาที่ใช้ ในการทำวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ ดร.พิมพ์สิริ สุวรรณ ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยตรวจ ความถูกต้องด้านการใช้ภาษาอังกฤษในส่วนของบริษัทยอให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 2-4 ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยได้เป็นอย่างดี รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณท่านคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้เสียสละเวลา ตรวจสอบเล่มรายงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และถูกต้องตามหลักการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดามารดา ที่สนับสนุนและให้กำลังใจจนงานวิจัยสำเร็จด้วยดี คุณค่าและ ประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และเป็นกำลังใจสำคัญ ที่ทำให้ การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นางสาวกุลฉัตร กิมซ่าย

18 มกราคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	7
2.2 ความหมายของคุณภาพบริการ	9
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.4 กรอบแนวคิด	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้วิจัย	18
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	19
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.7 ระยะเวลาที่ทำวิจัย	24
3.8 แผนการดำเนินงาน	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 อภิปรายผล	76
5.2 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	84
ผนวก ก	85
ผนวก ข	101
ประวัติผู้จัดทำ	103



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	การจำแนกนักศึกษาตามภาควิชาต่างๆ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2563	18
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาควิชา	26
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามชั้นปี	26
4.4	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา	27
4.5	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา	28
4.6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายพัฒนานักศึกษา	29
4.7	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา	30
4.8	สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายพัฒนานักศึกษา	30
4.9	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล	31
4.10	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการงานทะเบียนและวัดผล	32
4.11	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานทะเบียนและวัดผล	33
4.12	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานทะเบียนและวัดผล	34
4.13	สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล	34
4.14	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสหกิจศึกษา	35
4.15	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการงานสหกิจศึกษา	36
4.16	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสหกิจศึกษา	37
4.17	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานสหกิจศึกษา	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.18	สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายหน่วยงานสหกิจศึกษา	38
4.19	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม	39
4.20	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม	40
4.21	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม	41
4.22	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม	42
4.23	สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม	42
4.24	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในภาพรวม	43
4.25	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	44
4.26	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	44
4.27	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	45
4.28	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	45
4.29	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการ นักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	46
4.30	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.31	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	47
4.32	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	47
4.33	ความพึงพอใจของนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม	48
4.34	การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกแยกตามเพศ	48
4.35	การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกแยกตามเพศ	49
4.36	การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	49
4.37	การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามเพศ	50
4.38	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีความแตกต่างกัน	50
4.39	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ ที่มีความแตกต่างกัน	51
4.40	เปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามระดับชั้น ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD)	51
4.41	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความแตกต่างกัน	52
4.42	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ที่มีความแตกต่างกัน	52
4.43	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีความแตกต่างกัน	53
4.44	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ ที่มีความแตกต่างกัน	54
4.45	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความแตกต่างกัน	55
4.46	การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ที่มีความแตกต่างกัน	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.47	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	57
4.48	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	58
4.49	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.50	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	60
4.51	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก ฝ่ายพัฒนานักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ	60
4.52	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก งานทะเบียนและวัดผลคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ	61
4.53	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก งานสหกิจศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ	61
4.54	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก สำนักงานภาควิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ	62
4.55	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก ฝ่ายพัฒนานักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี	62
4.56	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก งานทะเบียนและวัดผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี	63
4.57	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก งานสหกิจศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี	63

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.58	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก สำนักงานภาควิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี	64
4.59	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย โดยการจำแนกเพศ	64
4.60	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี	65
4.61	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย โดยการจำแนกภาควิชา	67
4.62	ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	69



## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

16



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ภารกิจหลักที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้กำหนดปรัชญาเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นศูนย์กลางการศึกษา วิจัย และเทคโนโลยี ด้านวิศวกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาผลงานด้านวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศให้เจริญก้าวหน้า โดยเน้นผลิตวิศวกรนักปฏิบัติที่มีคุณภาพ ระดับมืออาชีพ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ อีกทั้งผลิตผลงานวิชาการ งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ และของภูมิภาคอาเซียน เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ และเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อเป้าหมายที่สำรวจลู่ทางการบริหารจัดการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงประกอบไปด้วย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ฝ่ายบริหารและวางแผน ฝ่ายวิจัยและพัฒนาวิชาการ พร้อมทั้งมีจัดตั้งมีสำนักงานประจำภาควิชา จำนวน 10 ภาควิชา ได้แก่ วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคมนาคม วิศวกรรมสิ่งทอ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิศวกรรมเคมีและวัสดุ และวิศวกรรมเกษตร ที่ทำหน้าที่สนับสนุนงานบริการวิชาการ การจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ และนักศึกษา โดยกำกับดูแลนักศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าศึกษาตลอดจนสำเร็จการศึกษา

แม้ว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะมีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษาทางด้านการเรียนการสอน โดยได้พัฒนาระบบบริการการศึกษา ซึ่งเป็นระบบการให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและคณาจารย์ ที่มาใช้บริการ สามารถรอกประวัติ ลงทะเบียนเรียน เพิ่มหรือลดรายวิชาเรียน ตรวจสอบผลการเรียน ตรวจสอบแผนการเรียน ปฏิทินการศึกษา ภาระค่าใช้จ่ายใบชำระค่าลงทะเบียนเรียน ตลอดจนตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษา มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา แต่การให้บริการถูกจำกัดด้วยปฏิทินการศึกษา ซึ่งเป็นตัวกำหนดวันในการปฏิบัติงานการบริการที่ต้องผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย นักศึกษาขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้บริการระบบบริการ การศึกษาที่ถูกต้อง

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงต้องมีบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษา ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยการให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการเรียน การสอนของแต่ละหลักสูตร ด้านห้องเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน รวมทั้ง การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา รวมถึงการรับคำร้อง

ต่าง ๆ ของนักศึกษาที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน ไม่สามารถทำผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อภาระงานของบุคลากรที่ให้บริการ แต่ขณะเดียวกันสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุด สำหรับการทำงานของบุคลากรคือ การให้บริการอย่างเป็นกันเองและเสมอภาค การดูแลเอาใจใส่นักศึกษา และสนองความต้องการด้วยความ เป็นมิตร ความสะอาด รวดเร็ว การมีกิริยาจาสุภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลและใช้คำพูดที่สุภาพ ทั้งนี้ การให้บริการนักศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่ผ่านมาพบปัญหาจากการร้องเรียนของนักศึกษาที่มาใช้บริการ ด้านของการบริการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อนมีหลายขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีการให้คำแนะนำไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน หรือไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ และด้านระยะเวลาการดำเนินงานที่ล่าช้า ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการของนักศึกษา ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดช่องว่างต่อการให้บริการระหว่างบุคลากรและนักศึกษาซึ่งเป็นผลสะท้อนกลับและเป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจที่บอกถึงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด มีทัศนคติต่อหน่วยงานที่มารับบริการอย่างไร และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในแต่ละภาควิชา เพศ และชั้นปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานเป็นอย่างไร โดยผู้วิจัย คาดว่าผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อปรับปรุงงานการให้บริการให้ดีขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตามเพศ ชั้นปี และภาควิชา

## 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานประจำภาควิชา โดยแต่ละหน่วยงานวัด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ซึ่งเก็บรวบรวมตัวอย่างจากประชากร ดังนี้

### 1.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษา ชั้นปีที่ 2-4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (ภาคปกติ) จำนวน 2,021 คน (ข้อมูลสำนักส่งเสริมและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2563) ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ทำการวิจัย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เนื่องจากผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บตัวอย่างวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563

ซึ่งนักศึกษา ยังไม่ได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ครอบคลุมหน่วยงาน และ นักศึกษาบางส่วนไม่มีสังกัดภาควิชา เนื่องจาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ ใช้วิธีการรับนักศึกษา เข้าศึกษา ระบบรวม โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สามารถเลือกสาขาวิชาได้ใน ชั้นปีที่ 2

### 1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการซึ่ง ประกอบด้วย

(1) เพศ

(1.1) ชาย

(1.2) หญิง

(2) นักศึกษาแต่ละชั้นปี

(2.1) ชั้นปีที่ 2

(2.2) ชั้นปีที่ 3

(2.3) ชั้นปีที่ 4

(3) ภาควิชา

(3.1) ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล

(3.2) ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

(3.3) ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า

(3.4) ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ

(3.5) ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ

(3.6) ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์

(3.7) ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ

(3.8) ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์

(3.9) ภาควิชาวิศวกรรมเคมี

(3.10) ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี ประกอบด้วย

(1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

## 1.4 สมมุติฐานการวิจัย

1.4.1 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชาที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

1.4.2 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชาที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

1.4.3 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชาที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

1.4.4 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชาที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เป็นนิยามเฉพาะในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญา เป็นหลัก

คณะวิศวกรรมศาสตร์ หมายถึง ส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางการศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ชั้นนำของประเทศ ผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลิตกำลังคนด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่มีคุณภาพระดับสากล โดยเน้นผลิตวิศวกรนักปฏิบัติ ที่มีทักษะ ความชำนาญ มีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรมจริยธรรม สามารถสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประเทศซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่ายบริหารและวางแผน ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ฝ่ายบริการวิชาการ และฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชา คณิตศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักศึกษาที่ต้องการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยให้บริการด้วยความเต็มใจและสมัครใจ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มาใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษาและสำนักงานประจำภาควิชา



ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้ รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้ รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะแตกต่างกันขึ้น อยู่กับองค์ประกอบของการบริการและเกิดความไม่ชอบ เมื่อความต้องการไม่ได้รับการ ตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจซึ่งการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2-4 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2563 ที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เช่น ความสะดวกความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร การให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำแก่นักศึกษาในเรื่องต่าง ๆ การลงทะเบียน รวมทั้งการจัดเวลาเรียนให้กับนักศึกษา การเปิดกลุ่มเรียนพิเศษ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจน ขั้นตอนการขอรับหนังสือต่าง ๆ กิจกรรมนักศึกษา เป็นต้น

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ หรือลักษณะของการแสดงออกในให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อนักศึกษาที่มาขอรับบริการ เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และกระตือรือร้น ความรู้ความสามารถที่จะตอบปัญหาของนักศึกษาได้ อย่างชัดเจน ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ให้ความสนใจ ความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและ สุภาพ เป็นต้น

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน วัสดุ และอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ แสงสว่าง เป็นต้น

4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่ คุณภาพ คือ ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการปรับปรุงพัฒนางาน และการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

1.6.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ สามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อนักศึกษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องตามเพศ ชั้นปี และภาควิชาที่แตกต่างกัน เพื่อพัฒนากระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการให้บริการของแต่ละหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.6.3 นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการวางแผนและบริหารด้านการพัฒนาบุคลากร ให้มีศักยภาพในการทำงานด้านบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการคณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อไป



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มารับบริการ จากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ความหมายคุณภาพการให้บริการ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิด

#### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 45) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ พอใจ หมายถึงสมใจชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยการมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550:11) ได้สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สมบัติร บารมี (2551) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจาก ทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560:8) ได้สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมี ประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

โดยกล่าวสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการแสดงออกทางพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

### 2.1.1 ทฤษฎีของความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปรากฏการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้ำจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้ำจะรู้สึกว่าค้ำค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้ำที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
- 2) ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้ำมีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน
- 3) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศแสงแดด เก้าอี้โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่ใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจของลูกค้ำยังมีผลจากจำนวนลูกค้ำที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้ำจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึง การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการ ว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

- 1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้ำหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ำหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้ำหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้ อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น โดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 73) ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของพนักงานซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สุกัญญา สีสาดเลา (2557, หน้า 12) ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

## 2.2 ความหมายคุณภาพการให้บริการ

Lewis and Bloom (1983:238) ได้ให้นิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Corral & Brewetor (1999:16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549:109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการ คือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ (2549:12) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้าองค์กรต่าง ๆ จึงพยายามสร้างหรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้อายุขัยสำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับผู้รับบริการเพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจจัดให้ ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยียมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กนกรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

#### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

Gronroos (1990:36) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ 2 ชนิด คือ แนวคิดคุณภาพเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพเทคนิคแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่าบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กรและยังช่วยในการลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย รวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรเนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ นอกจากนี้ ยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่าเพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

Schmenner (1995:125) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้น ตีลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้

Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามี ความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550:96) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Napaporn Khantanapha (2000:58) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

### 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา ศรีมูลตรี (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระดับปกติ และระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลด ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1. นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นว่ามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ เวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล

2. นิสิตระบบปกติและระบบพิเศษ มีความคิดเห็นว่ามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

3. นิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่ามี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเวลาการให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

ตรุณี คงสุวรรณ (2549:79-96) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความคิดเห็นของนักศึกษา เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียน และหน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

3. นักศึกษาที่มี เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลที่จะสอบถาม เพื่อให้รายละเอียดที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดประชาสัมพันธ์และมีการติดป้ายประกาศในแต่ละจุดที่ให้บริการเข้าใจได้ง่ายอย่างทั่วถึงพร้อมกับสถานที่ในการให้บริการ ควรมีอากาศเหมาะสมกว้างขวาง เพียงพอกับนักศึกษาที่จะมาติดต่อ

วิชัย ธิโวณา (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ หากแบ่งส่วนทางการตลาดตามลักษณะบุคคลจะจำแนกได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิก ในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลยังบ่งบอกสถิติที่วัดได้ของประชากร และช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ เพศชายมีแนวโน้มที่จะต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการรับส่งข่าวสาร ในด้านของเพศหญิงจะมีแนวโน้มที่จะมีความต้องการรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชายทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้ในแง่ของค่านิยม ความคิด และทัศนคติระหว่างเพศหญิง และเพศชายยังมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน



2. อายุ ที่ต่างกันทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทางด้านความคิด และพฤติกรรมคนที่อายุน้อยจะมีความคิดในรูปแบบเสรีนิยม คิดเชิงบวก ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดี ส่วนคนที่อายุมากก็จะมีความคิดไปในเชิงอนุรักษนิยม มองโลกในแง่ร้ายเนื่องจากการหลอมรวมกันของประสบการณ์ที่ผ่านมา คนที่อายุมากจะยึดถือการปฏิบัติ นอกจากนี้ลักษณะการติดตามข่าวสารก็จะแตกต่างกันโดยคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ ส่วนคนอายุน้อยมักจะสนใจข่าวสารด้านความบันเทิง

3. การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงมักจะเสพสื่อที่เป็นสิ่งพิมพ์เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ที่มีการศึกษาดำเนินจะเสพสื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงมีทักษะในการเข้าใจ หรือรับสารได้ดีกว่า เป็นผู้ที่มีความกว้างขวางไม่เชื่ออะไรง่ายๆหากไม่มีหลักฐานเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

บ็อง รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2553:21-28) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการความสะดวก รวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการความสะดวก รวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่านักศึกษปริญญาตรี 4 ปี

ชะเอิ้น พิศาสุขชินทร์ (2553) ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากในหน่วยงานต่าง ๆ 4 ด้าน คือ แผนกแนะแนวและจัดหางาน แผนกบริการกีฬา แผนกกิจกรรมกีฬา และแผนกกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในหน่วยงานต่าง ๆ 4 ด้าน คือ แผนกวินัยและสวัสดิการนักศึกษา ฝ่ายทุนการศึกษา และแผนกเลขานุการ ตามลำดับ

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุกคณะวิชา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากในหน่วยงานต่าง ๆ 4 ด้าน คือ วิทยาลัยนานาชาติ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ตามลำดับ และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจในงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ ในระดับปานกลาง

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทุกระดับชั้นปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพอใจในระดับมากในหน่วยงานต่าง ๆ 4 ด้าน คือ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ระดับชั้นปีที่ 4 และ

นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพศชาย และ เพศหญิง ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในคณะวิชา ที่มีต่อ งานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในระดับชั้นปีที่ มีต่อ งานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจงานบริการ

โดยรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่มีต่องานบริการ กิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก กิจการนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการ ทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิฐานะ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้

1) จำแนกภูมิฐานะ พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง

แสงแข โคละทัต อัจฉราวัฒนาณรงค์ และจารุวรรณ สกุลคู (2555, หน้า 55) ผลการศึกษา วิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านมี ความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยที่นักศึกษาชายและหญิง และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, หน้า 90) จากผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อม ในการบริการปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้าน ความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการและวิธีการการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะสมแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

เมธาวิ เนตรวิริยะกุล วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร (2561: บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรและนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 277 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $x = 3.68$ ,  $s.d. = .67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.77$ ,  $s.d. = .77$ ) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.71$ ,  $s.d. = .70$ ) และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.56$ ,  $s.d. = .75$ )

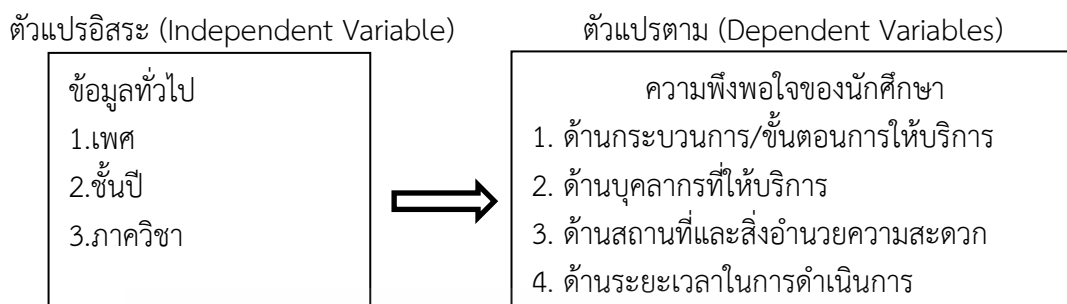
## 2.4 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยได้แก่ 1) เพศ 2) ชั้นปี 3) ภาควิชา โดยบูรณาการตัวแปรจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550)

2.4.2 ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาทำการวิจัย
8. แผนการดำเนินงาน

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่นักศึกษาเพศชายและหญิงที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ชั้นปีที่ 2-4 ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,021 คน (แหล่งข้อมูล: สำนักส่งเสริมและงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูลวันที่ 16 มีนาคม 2563) ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ทำการวิจัย นักศึกษาชั้นปีที่ 1 เนื่องจาก ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตัวอย่างวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ซึ่งนักศึกษายังไม่ได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ครบทุกหน่วยงาน และนักศึกษาบางส่วนไม่มีสังกัดภาควิชา เนื่องจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ ใช้วิธีการรับนักศึกษาเข้าศึกษาระบบรวม ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สามารถเลือกสาขาวิชาได้ใน ชั้นปีที่ 2

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 334 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (1973 : 887, อ้างถึงใน อีรุฒธิ เอกะกุล 2550 : 135) ดังนี้ การหาขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane's

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

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ในที่นี้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าจำนวนประชากรลงในสูตร

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{2,021}{[1 + (2,021 * 0.05^2)]}$$

$$= 334.04 = 334 \text{ คน}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เท่ากับ 334 จากการตอบแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) จำแนกนักศึกษาตามภาควิชา จำนวน 10 ภาควิชา
- 2) จำแนกนักศึกษาตามชั้นปี (ชั้นปีที่ 2-4)
- 3) สุ่มนักศึกษาแต่ละภาควิชา แต่ละชั้นปี โดยใช้การสุ่มแบบไม่เฉพาะเจาะจง ได้จำนวนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 334 คน รายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 3.1** การจำแนกนักศึกษาตามภาควิชาต่าง ๆ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2563

สาขาวิชา	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล	154	26
ภาควิชาวิศวกรรมโยธา	260	43
ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	110	18
ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ	235	39
ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะ	166	27
ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	325	54
ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ	201	33
ภาควิชา วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	172	28
ภาควิชาวิศวกรรมเคมี	175	29
ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร	223	37
<b>รวม</b>	<b>2,021</b>	<b>334</b>

หมายเหตุ : ใช้การสุ่มแบบไม่เฉพาะเจาะจง โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนนักศึกษา ชั้นปีที่ 2-4 ที่ลงทะเบียนทั้งหมด 2,021 คน สุ่มเลือกมา จำนวน 334 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ท โดยจะวัดระดับความพึงพอใจ 4 ด้านกับหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ 4 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานประจำภาควิชา และทุกหน่วยงานจะทำการประเมินโดยใช้แบบสอบถามที่เหมือนกัน ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และภาควิชา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

3.2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านระยะเวลาดำเนินการโดยมีเกณฑ์ให้คะแนนลักษณะแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับดังนี้

- 1) หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2) หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนอธิบายมา แล้วนำประเด็นที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อนำมากำหนดค่าความถี่ ให้กับข้อความหรือรายการนั้น

### 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 รวบรวมเนื้อหาสาระที่จะศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

3.3.3 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัย

3.3.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงตลอดจนความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา

- 1) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

ผลการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีสอดคล้อง ( Index of item Objective Congruence : IOC) ของวัตถุประสงค์และเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

$n$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ดังนั้น IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป สามารถสรุปผลการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการหา ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ดังนี้ (ผนวก ก )

(1) แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และภาควิชา มีการออกแบบประเด็นคำถามไว้ 3 ข้อ สามารถ นำมาใช้ทุกข้อ มีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.5$

(2) แบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้ บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีการออกแบบประเด็นคำถามไว้ 5 ข้อ สามารถนำมาใช้ได้ 4 ข้อ มีความเหมาะสมเนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.5$  ยกเว้น ข้อที่ 4 คือ มีขั้นตอนแสดง การให้บริการด้านต่างๆชัดเจน ตัดทิ้ง ไม่เหมาะสม เนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.33$

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีการออกแบบประเด็นคำถามไว้ 8 ข้อ สามารถนำมาใช้ ทุกข้อ มีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.5$

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการออกแบบประเด็นคำถามไว้ 8 ข้อ สามารถนำมาใช้ได้ 7 ข้อ มีความเหมาะสมเนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.5$  ยกเว้นข้อที่ 3 คือ สถานที่ให้บริการจัด เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ ตัดทิ้ง ไม่เหมาะสม เนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.33$

4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ มีการออกแบบประเด็นคำถามไว้ 5 ข้อ สามารถ นำมาใช้ทุกข้อ มีความเหมาะสม เนื่องจากมีค่า  $IOC > 0.5$

(3) แบบสอบถาม ตอนที่ 3 มีการออกแบบประเด็นคำถามเป็นข้อเสนอแนะ 1 ข้อ แก้ไขเป็น 2 ข้อ คือ ข้อ 3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และ ข้อ 3.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการ เนื่องจากผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำและให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์แล้ว นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3.6 แปลผลความพึงพอใจ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยถึงหัวหน้าภาควิชาทุกภาควิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละภาควิชา แล้วส่งให้ธุรการทุกภาควิชา ช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้แก่นักศึกษา

3.4.2 เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยธุรการทุกภาควิชา ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามตาม ตัวอย่างที่กำหนด จนครบ 334 ฉบับ

3.4.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และได้แบบสอบถามจากการตอบของนักศึกษา จำนวน 344 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.4.4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม



### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ในด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านระยะเวลาดำเนินการ

โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ชั้นปี และภาควิชา

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยนี้ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยทำการวิเคราะห์ ดังนี้

#### 3.6.1 สถิติพื้นฐาน

- 1) หาค่าร้อยละ
- 2) หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.6.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x$  แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

### 3.6.3 แปลผลความพึงพอใจ

- 4.50 - 5.00 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
- 2.50 - 3.49 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
- 1.50 - 2.49 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
- 1.00 - 1.49 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

### 3.6.4 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

1) สมมุติฐาน ข้อที่ 1 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชา ที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกการทดสอบด้วยวิธี ดังนี้

(1) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ t-test ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น มี 2 ทางเลือก (ชาย-หญิง)
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(2) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ระดับชั้นปี) มีมากกว่า 2 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(3) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับภาควิชาที่ศึกษา มีความพึงพอใจใน การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ภาควิชา) มีทางเลือก 10 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

2) สมมุติฐาน ข้อที่ 2 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชา ที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงานใน คณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(1) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านบุคลากรที่ให้บริการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ t-test ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น มี 2 ทางเลือก (ชาย-หญิง)
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(2) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ระดับชั้นปี) มีมากกว่า 2 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(3) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับภาควิชาที่ศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ภาควิชา) มีทางเลือก 10 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

3) สมมุติฐาน ข้อที่ 3 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชา ที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(1) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ t-test ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น มี 2 ทางเลือก (ชาย-หญิง)
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(2) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจในการให้บริการใน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ระดับชั้นปี) มีมากกว่า 2 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

(3) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ระดับภาควิชาที่ศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ ANOVA ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น (ภาควิชา) มีทางเลือก 10 ทางเลือก
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ

4) สมมุติฐาน ข้อที่ 4 นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ ระดับชั้น ภาควิชา ที่ศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(1) นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

- ใช้ t-test ในการทดสอบมาตรฐานการวิจัย
- ตัวแปรต้น มี 2 ทางเลือก (ชาย-หญิง)
- ตัวแปรตาม เป็นระดับความพึงพอใจ



## บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ จำแนกตามภาควิชา และจำแนกตามชั้นปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาดำเนินการ ส่วนตอนที่ 3 แบบแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยการสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างแบบไม่เฉพาะเจาะจง นักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ที่กำลังศึกษาอยู่ จาก 10 ภาควิชา ที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 334 คน แล้วนำมาแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ภาควิชา และระดับชั้นปี ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4.1 ถึง 4.3 มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	200	59.88
หญิง	134	40.12
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 59.88 นักศึกษาเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 40.12

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วิศวกรรมเครื่องกล	26	7.78
วิศวกรรมโยธา	43	12.87
วิศวกรรมไฟฟ้า	18	5.39
วิศวกรรมอุตสาหการ	39	11.68
วิศวกรรมวัสดุและโลหะการการ	27	8.08
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	54	16.17
วิศวกรรมสิ่งทอ	33	9.88
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	28	8.39
วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	29	8.69
วิศวกรรมเกษตร	37	11.07
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาควิชา วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 16.17 ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คิดเป็น ร้อยละ 12.87 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คิดเป็นร้อยละ 11.68 ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คิดเป็น ร้อยละ 11.07 ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ คิดเป็นร้อยละ 9.88 ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ คิดเป็น ร้อยละ 8.69 ภาควิชาวิศวกรรมวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 8.39 ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและ โลหะการการ คิดเป็นร้อยละ 8.08 ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คิดเป็นร้อยละ 7.78 และภาควิชา วิศวกรรมไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 5.39 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 2	80	23.95
ชั้นปีที่ 3	113	33.83
ชั้นปีที่ 4	141	42.22
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 42.22 ชั้นที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.83 และชั้นที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 23.95 ตามลำดับ

## 4.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ดังแสดงผลในตาราง 4.4 ถึง 4.8 มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	3.99	0.786	มาก	1
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.96	0.765	มาก	2
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	3.92	0.867	มาก	3
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	3.84	0.914	มาก	4
รวม	3.92	0.815	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในภาพรวม อยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.815 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจ เกี่ยวกับการมีขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการสูงสุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.786 รองลงมา แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.765 ลำดับที่ 3 มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.867 ลำดับสุดท้าย มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.914 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	3.74	1.033	มาก	6
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.72	1.012	มาก	7
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.78	1.003	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.84	0.934	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็น และสุภาพ	3.71	1.013	มาก	8
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.95	0.864	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	3.99	0.894	มาก	2
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.08	0.815	มาก	1
รวม	3.85	0.944	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษาในภาพรวม อยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.944 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ สูงสุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.815 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.894 ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.864 ลำดับสุดท้าย มีเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.013 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.02	0.754	มาก	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.00	0.775	มาก	2
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.90	0.827	มาก	4
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.65	1.026	มาก	7
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.79	0.928	มาก	6
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	3.96	0.848	มาก	3
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	3.84	0.873	มาก	5
รวม	3.88	0.856	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ในภาพรวม อยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.856 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.754 รองลงมา มีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.775 ลำดับที่ 3 มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.848 ลำดับสุดท้าย มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.026 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.92	0.794	มาก	2
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.92	0.833	มาก	2
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.96	0.842	มาก	1
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	0.833	มาก	2
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.88	0.772	มาก	3
รวม	3.92	0.813	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของฝ่ายพัฒนานักศึกษาในภาพรวม อยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.842 รองลงมา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.833 ลำดับที่ 3 มีระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.833 ลำดับสุดท้าย ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.772 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 4.8** สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	0.815	มาก	1
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.85	0.944	มาก	3
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.856	มาก	2
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.92	0.813	มาก	1

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายพัฒนานักศึกษา แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของหน่วยงานฝ่ายพัฒนานักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ตามลำดับ

#### 4.3 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการได้รับการบริการจากหน่วยงานงานทะเบียนและวัดผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4.8 ถึง 4.13 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	3.96	0.843	มาก	1
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.86	0.744	มาก	3
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	3.85	0.854	มาก	4
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	3.88	0.896	มาก	2
รวม	3.88	0.834	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.834 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้องในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.896 ลำดับที่ 3 แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.744 ลำดับสุดท้าย มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.854 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการงานทะเบียนและวัดผล

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	3.65	1.072	มาก	6
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.65	1.13	มาก	6
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.72	1.022	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.78	0.932	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.63	1.033	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.84	0.974	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	0.893	มาก	2
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.00	0.884	มาก	1
รวม	3.77	0.983	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการงานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.884 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.893 ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.974 ลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.033 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานทะเบียนและวัดผล

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.03	0.792	มาก	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน	3.91	0.853	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.00	0.843	มาก	2
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.76	0.994	มาก	7
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.82	0.904	มาก	5
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	3.86	0.873	มาก	4
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	3.80	0.972	มาก	6
รวม	3.88	0.884	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.884 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาดจัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 รองลงมา สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ลำดับที่ 3 มีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.853 ลำดับสุดท้าย มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.994 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานทะเบียนและวัดผล

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.93	0.852	มาก	3
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.90	0.843	มาก	5
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.96	0.854	มาก	1
4. ระยะเวลาการคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.91	0.793	มาก	4
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.95	0.813	มาก	2
รวม	3.93	0.823	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.884 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.854 รองลงมา ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813 ลำดับที่ 3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.852 ลำดับสุดท้าย มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.13 สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายงานทะเบียนและวัดผล

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.88	0.834	มาก	2
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.77	0.983	มาก	3
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.884	มาก	2
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.93	0.823	มาก	1

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของหน่วยงาน งานทะเบียนและวัดผล โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.93 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ตามลำดับ

#### 4.4 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการได้รับการบริการจากหน่วยงานสหกิจศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4.14 ถึง 4.15 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานสหกิจศึกษา

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	4.01	0.823	มาก	2
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้อง และชัดเจน	3.98	0.832	มาก	4
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	4.00	0.783	มาก	3
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	4.03	0.854	มาก	1
รวม	4.01	0.824	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 รองลงมา มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.823 ลำดับที่ 3 มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้องในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.783 ลำดับสุดท้าย แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.823 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการงานสหกิจศึกษา

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ	4.01	0.823	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.02	0.833	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.01	0.782	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.96	0.853	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.94	0.834	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.03	0.824	มาก	1
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง	4.01	0.84	มาก	3
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.03	0.743	มาก	1
รวม	4.00	0.802	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการงานสหกิจศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.802 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.743 รองลงมา เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ มีเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.743 ลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.834 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก



ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสหกิจศึกษา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.17	0.772	มาก	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน	3.99	0.773	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.00	0.792	มาก	2
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.87	0.871	มาก	5
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	4.00	0.802	มาก	2
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	3.99	0.791	มาก	3
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	3.98	0.883	มาก	4
รวม	4.00	0.812	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานสหกิจศึกษา ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.812 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.772 รองลงมา มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.802 และสถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.792 ลำดับที่ 3 มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.791 และมีป้ายบอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 ลำดับสุดท้าย มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.871 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานสหกิจศึกษา

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.06	0.773	มาก	1
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.02	0.782	มาก	2
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.93	0.794	มาก	5
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.95	0.815	มาก	4
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.96	0.824	มาก	3
รวม	3.98	0.793	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานสหกิจศึกษา ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 รองลงมา มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.782 ลำดับที่ 3 ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 ลำดับสุดท้าย การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 4.18** สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายหน่วยงานสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.824	มาก	1
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	4.00	0.802	มาก	2
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.812	มาก	2
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.98	0.793	มาก	3

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของหน่วยงาน งานสหกิจศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.01 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ลำดับสุดท้าย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ตามลำดับ

#### 4.5 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการได้รับการบริการจากหน่วยงานสำนักงานภาควิชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ปรากฏผลดังแสดงใน ตาราง 4.19 ถึง 4.24 มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้องในการให้บริการ	4.09	0.791	มาก	1
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	4.03	0.822	มาก	3
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	4.07	0.832	มาก	2
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	4.07	0.793	มาก	2
รวม	4.06	0.783	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานภาควิชา ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.783 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้องในการให้บริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.791 รองลงมา มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.832 และมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 ลำดับสุดท้าย แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.822 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	4.07	0.882	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.08	0.791	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	4.06	0.812	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	4.07	0.843	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	4.00	0.843	มาก	6
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.04	0.813	มาก	4
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	0.793	มาก	5
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.10	0.793	มาก	1
รวม	4.07	0.813	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการสำนักงานภาควิชา ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 รองลงมา มีเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.791 ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.882 และเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ลำดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.14	0.813	มาก	1
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.14	0.772	มาก	1
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.07	0.773	มาก	4
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	4.04	0.843	มาก	5
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	4.08	0.822	มาก	3
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	4.11	0.773	มาก	2
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	4.07	0.843	มาก	4
รวม	4.09	0.804	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานภาควิชาในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.804 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.813 และมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.772 รองลงมา มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลกิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.773 ลำดับที่ 3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.822 ลำดับสุดท้าย มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.843 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.14	0.753	มาก	1
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.10	0.762	มาก	3
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.13	0.762	มาก	2
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	0.741	มาก	1
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	4.10	0.782	มาก	3
รวม	4.12	0.753	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการของงานสำนักงานภาควิชา ในภาพรวมอยู่ระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.753 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.753 และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.741 รองลงมา การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.762 ลำดับสุดท้าย มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.762 และความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.782 ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 4.23 สรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักงานภาควิชา ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.783	มาก	4
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	4.07	0.813	มาก	3
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.804	มาก	2
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.10	0.781	มาก	1

จากตารางที่ 4.23 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.10 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ตามลำดับ

#### 4.6 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกภาควิชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยทำการวิเคราะห์ 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แบ่งเป็น 10 ภาควิชา ได้แก่ 1.ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล 2.ภาควิชาวิศวกรรมโยธา 3.ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า 4.ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ 5.ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ 6.ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคมนาคม 7.ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ 8.ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ 9.ภาควิชาวิศวกรรมเคมี 10.ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4.20 ถึง 4.29 มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.24** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{X}$ )	S.D	( $\bar{X}$ )	S.D	( $\bar{X}$ )	S.D	( $\bar{X}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.95	4.02	3.91	4.00	4.00	4.01	4.00	4.03
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.89	3.77	3.84	3.82	4.02	4.03	4.02	4.02
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	4.04	3.93	4.01	4.02	4.02	4.02	4.01
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.93	4.15	3.96	4.03	3.96	4.03	3.97	3.89
รวม	3.93	4.07	3.91	4.02	3.91	4.01	4.00	3.89

จากตารางที่ 4.24 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.00 รองลงมา คือ ฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ย 3.93 งานทะเบียนและวัดผล และงานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.25** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.10	4.13	4.02	4.00	4.09	4.11	4.26	4.12
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	4.14	3.12	3.97	3.82	4.00	4.13	4.05	4.32
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	4.00	4.10	4.01	4.10	4.02	4.24	4.21
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.10	4.15	4.14	4.03	4.11	43.98	4.29	3.49
รวม	4.08	4.03	4.06	4.01	4.08	40.4	4.21	4.39

จากตารางที่ 4.25 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.21 รองลงมา คือ ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและงานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.08 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.26** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.86	3.93	3.90	3.90	4.09	4.11	4.26	4.12
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.83	3.12	3.76	3.25	4.00	4.13	4.05	4.32
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	3.94	3.90	4.98	4.10	4.02	4.24	4.21
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.03	4.12	3.86	3.87	4.11	43.98	4.29	3.49
รวม	3.93	3.93	3.86	3.91	4.08	40.4	4.21	4.39

จากตารางที่ 4.26 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.21 รองลงมา คืองานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.08 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.93 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.27** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.94	3.97	4.01	3.99	4.09	4.11	4.02	4.12
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	4.02	4.12	4.02	4.02	4.12	4.13	4.12	4.32
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	3.94	4.02	4.01	4.09	4.02	4.06	4.21
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.09	4.12	4.07	4.02	4.09	3.98	4.20	3.49
รวม	4.01	4.03	4.03	4.05	4.10	4.04	4.10	4.39

จากตารางที่ 4.27 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชาและงานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.10 รองลงมา คือ งานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 4.03 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.28** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.05	4.01	3.95	3.97	4.15	4.09	4.19	4.10
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.86	4.12	3.63	4.02	4.06	4.13	4.19	4.22
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	3.94	3.90	4.01	4.05	4.02	4.19	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.86	4.12	3.95	4.02	3.97	3.98	4.25	3.49
รวม	3.95	3.99	3.86	3.89	4.06	4.04	4.21	4.39

จากตารางที่ 4.28 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.21 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.06 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.95 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.90	3.91	3.88	3.97	3.9	4.09	4.03	4.10
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.91	4.93	3.83	4.02	4.13	4.13	4.03	4.22
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	3.84	3.87	4.01	4.01	4.02	4.19	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.80	3.72	3.92	4.02	3.89	3.98	4.25	3.43
รวม	3.86	3.99	3.88	3.89	3.99	4.02	4.21	4.32

จากตารางที่ 4.29 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.21 รองลงมา คือ งานสหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.99 งานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.63	3.81	3.32	3.77	3.74	3.79	4.00	4.04
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.25	4.93	2.97	4.02	3.71	3.13	3.97	3.92
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60	3.84	3.29	3.81	3.68	3.02	4.04	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.66	3.72	3.32	3.52	3.75	3.98	4.04	4.00
รวม	3.54	3.99	3.23	3.89	3.72	3.92	4.01	4.04

จากตารางที่ 4.30 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.01 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษามีค่าเฉลี่ย 3.72 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.54 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.31** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.30	4.81	4.16	3.77	4.43	4.09	4.13	4.04
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	4.09	4.03	4.03	4.02	4.35	4.13	4.32	4.22
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	4.14	4.31	4.81	4.34	4.02	4.19	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.20	4.12	4.23	4.52	4.27	4.98	4.38	4.00
รวม	4.23	4.19	4.18	4.09	4.35	4.32	4.26	4.24

จากตารางที่ 4.31 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานงานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.35 รองลงมา คือ สำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ย 4.26 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.23 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.32** ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.78	3.81	3.86	3.77	3.85	3.69	3.86	3.64
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.64	3.63	3.68	3.02	3.85	3.83	3.98	3.72
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	3.54	3.73	3.81	3.88	3.92	4.00	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.69	3.62	3.81	3.52	3.79	3.98	4.00	4.00
รวม	3.68	3.89	3.77	3.91	3.84	3.90	3.96	3.94

จากตารางที่ 4.32 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.96 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.84 งานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.77 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวม

การให้บริการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา		งานทะเบียนและวัดผล		งานสหกิจศึกษา		สำนักงานภาควิชา	
	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D	( $\bar{x}$ )	S.D
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.97	3.81	3.90	3.77	3.81	3.69	3.94	3.64
2. ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.75	3.63	3.76	3.02	3.93	3.83	3.97	3.72
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	3.54	3.9	3.81	3.90	3.92	3.94	4.11
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.84	3.62	3.94	3.52	3.90	3.98	4.02	4.00
รวม	3.86	3.89	3.77	3.91	3.94	3.90	3.97	3.94

จากตารางที่ 4.33 แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษา มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3.97 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.94 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

#### 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำแนก แยกตามเพศ

เพศ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			สถิติ (t-test)	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ชาย	200	4.11	0.533	1.065	0.368
หญิง	134	4.00	0.518		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.34 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ t-test พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.065 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.368 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า เพศ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.35** การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	บุคคลที่ให้บริการ		สถิติ (t-test)	ระดับ นัยสำคัญ (Sig.)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ชาย	200	4.11	0.540	0.598	0.874
หญิง	134	4.02	0.534		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.35 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ t-test พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.598 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.874 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า เพศ มีความพึงพอใจด้านบุคคลที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.36** การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		สถิติ (t-test)	ระดับ นัยสำคัญ (Sig.)
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ชาย	200	4.11	0.542	1.184	0.657
หญิง	134	4.04	0.540		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.36 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ t-test พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.184 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.657 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า เพศ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามเพศ

เพศ	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ			สถิติ (t-test)	ระดับ นัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ชาย	200	4.15	0.788	0.822	0.378
หญิง	134	4.04	0.763		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.37 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ t-test พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.822 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.378 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า เพศ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับชั้น	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				สถิติ นัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	(F)	
ชั้นปีที่ 2	80	4.10	.42079	8.385	.610
ชั้นปีที่ 3	113	4.04	.40599		
ชั้นปีที่ 4	141	4.06	.42577		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.38 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับชั้นมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับชั้น ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 8.385 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.610 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ระดับชั้น มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.39** การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านบุคคลที่ให้บริการ

ระดับชั้น	ด้านบุคคลที่ให้บริการ			สถิติ (F)	นัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ชั้นปีที่ 2	80	4.11	.52458	4.383	.001*
ชั้นปีที่ 3	113	4.13	.51666		
ชั้นปีที่ 4	141	4.01	.50089		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.39 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับชั้นมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกระดับชั้น ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.40 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจด้านด้านบุคคลที่ให้บริการ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.40** เปรียบเทียบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามระดับชั้น ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD)

ระดับชั้นปี	ระดับชั้นปีที่ 2	ระดับชั้นปีที่ 3	ระดับชั้นปีที่ 4
ระดับชั้นปีที่ 2		.03864	.27341*
ระดับชั้นปีที่ 3	-.03864		.11424
ระดับชั้นปีที่ 4	.27341*	-.11424	

จากตารางที่ 4.40 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าความคิดเห็นที่แตกต่าง ได้แก่ คู่ที่ 1 ระดับชั้นปีที่ 4 กับ ระดับชั้นปีที่ 2

**ตารางที่ 4.41** การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับชั้น	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			(F)	สถิติ นัยสำคัญ(Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ชั้นปีที่ 2	80	4.12	.55333	1.866	.099
ชั้นปีที่ 3	113	4.13	.55973		
ชั้นปีที่ 4	141	4.03	.46862		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.41 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับชั้นมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกระดับชั้น ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.866 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.99 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.42** การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ระดับชั้น	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ			(F)	สถิติ นัยสำคัญ(Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ชั้นปีที่ 2	80	4.10	.55333	1.896	.069
ชั้นปีที่ 3	113	4.04	.42539		
ชั้นปีที่ 4	141	4.06	.39986		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.42 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับชั้นมีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกระดับชั้น ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.896 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.69 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



**ตารางที่ 4.43** การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ภาควิชา	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			(F)	สถิติ นัยสำคัญ(Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
วิศวกรรมเครื่องกล	26	4.12	.553	4.719	.610
วิศวกรรมโยธา	43	4.19	.533		
วิศวกรรมไฟฟ้า	18	4.11	.239		
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	39	4.14	.386		
วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	27	4.13	.551		
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม	54	4.20	.429		
วิศวกรรมสิ่งทอ	33	4.13	.399		
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	28	4.15	.533		
วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	29	4.19	.429		
วิศวกรรมเกษตร	37	4.15	.449		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.43 แสดงความแตกต่างระหว่างภาควิชา มีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามภาควิชา ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.719 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.610 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ภาควิชา มีความพึงพอใจด้านต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**ตารางที่ 4.44** การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคคลที่ให้บริการ

ภาควิชา	ด้านสถานที่บุคคลที่ให้บริการ			(F)	สถิติ นัยสำคัญ(Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
วิศวกรรมเครื่องกล	26	4.12	.386	4.829	.504
วิศวกรรมโยธา	43	4.25	.551		
วิศวกรรมไฟฟ้า	18	4.13	.479		
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	39	4.24	.379		
วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	27	4.23	.543		
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ โทรคมนาคม	54	4.26	.459		
วิศวกรรมสิ่งทอ	33	4.32	.349		
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	28	4.22	.533		
วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	29	4.20	.429		
วิศวกรรมเกษตร	37	4.31	.469		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.44 แสดงความแตกต่างระหว่างภาควิชา มีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านบุคคลที่ให้บริการ จำแนกตามภาควิชา ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.829 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.504 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ภาควิชา มีความพึงพอใจด้านต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.45 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาควิชา	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			(F)	สถิติ นัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
วิศวกรรมเครื่องกล	26	4.13	.386	4.819	.604
วิศวกรรมโยธา	43	4.20	.551		
วิศวกรรมไฟฟ้า	18	4.13	.429		
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	39	4.15	.399		
วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	27	4.15	.533		
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ โทรคมนาคม	54	4.20	.429		
วิศวกรรมสิ่งทอ	33	4.0	.399		
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	28	4.25	.533		
วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	29	4.20	.429		
วิศวกรรมเกษตร	37	4.13	.449		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.45 แสดงความแตกต่างระหว่างภาควิชามีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาควิชา ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.819 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.604 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ภาควิชา มีความพึงพอใจด้านต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างระหว่าง นักศึกษาที่มีภาควิชา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ภาควิชา	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ			(F)	สถิติ นัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
วิศวกรรมเครื่องกล	26	4.13	.386	4.679	.541
วิศวกรรมโยธา	43	4.20	.551		
วิศวกรรมไฟฟ้า	18	4.13	.429		
วิศวกรรมอุตสาหการ	39	4.15	.399		
วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	27	4.15	.533		
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และ โทรคมนาคม	54	4.20	.429		
วิศวกรรมสิ่งทอ	33	4.0	.399		
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	28	4.25	.533		
วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	29	4.20	.429		
วิศวกรรมเกษตร	37	4.13	.449		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4.46 แสดงความแตกต่างระหว่างภาควิชามีความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามภาควิชา ด้วยสถิติ (ANOVA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.679 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.541 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถสรุปได้ว่า ภาควิชา มีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

#### 4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยเป็นรายด้านต่าง คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และการแปรผลความพึงพอใจ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4.34 ถึง 4.44 มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.47** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$			
	1. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	2. งานทะเบียนและวัดผล	3. งาน สหกิจศึกษา	4. สำนักงานภาควิชา
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	3.93	3.88	4.01	4.07
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.85	3.77	4.00	4.07
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	3.88	3.88	4.00	4.08
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	3.92	3.93	3.98	4.12
รวม	3.90	3.87	4.00	4.09

จากตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.09 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษามีค่าเฉลี่ย 4.00 ฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ย 3.90 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{x}$			
	1. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	2. งานทะเบียนและวัดผล	3. งานสหกิจศึกษา	4. สำนักงานภาควิชา
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ	3.75	3.66	4.01	4.07
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.74	3.65	4.02	4.08
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.78	3.72	4.02	4.08
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.84	3.80	3.96	4.07
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.73	3.63	3.94	4.04
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.95	3.84	4.03	4.04
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	3.99	3.88	4.01	4.10
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม ตามกาลเทศะ	4.08	4.00	4.04	4.09
รวม	3.86	3.77	4.00	4.07

จากตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.07 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.49** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$			
	1. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	2. งานทะเบียนและวัดผล	3. งานสหกิจศึกษา	4. สำนักงานภาควิชา
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.02	4.04	4.17	4.12
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.01	3.92	3.99	4.11
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.90	4.00	4.00	4.06
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.65	3.76	3.90	4.11
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.79	3.82	4.00	4.06
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสาร ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	3.96	3.86	3.99	4.09
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน	3.84	3.81	3.98	4.04
รวม	3.88	3.89	4.00	4.08

จากตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.08 รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 งานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.89 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.50** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{x}$			
	1.ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	2. งานทะเบียนและวัดผล	3. งาน สหกิจศึกษา	4.สำนักงาน ภาควิชา
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.92	3.93	4.06	4.14
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.95	3.92	4.04	4.10
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.96	3.96	3.95	4.13
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	3.91	3.96	4.14
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.88	3.95	3.96	4.11
รวม	3.93	3.93	3.99	4.12

จากตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานภาควิชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.12 รองลงมา คืองานสหกิจศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.99 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.51** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.97	3.87
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.95	3.71
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	3.80
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.95	3.88
รวม	3.95	3.82

จากตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการ ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.95 รองลงมานักศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.82



**ตารางที่ 4.52** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากงานทะเบียนและวัดผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.95	3.78
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	3.60
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	3.82
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.01	3.81
รวม	3.95	3.75

จากตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.95 รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.75

**ตารางที่ 4.53** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากงานสหกิจศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.02	3.90
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.05	3.95
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	3.99
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.01	3.94
รวม	4.04	3.95

จากตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสหกิจศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.04 รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.95

**ตารางที่ 4.54** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากภาควิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.11	4.00
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	4.02
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	4.04
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.15	4.09
รวม	4.12	4.04

จากตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานภาควิชา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.12 รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 4.04

**ตารางที่ 4.55** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.01	3.84	3.96
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.95	3.96	3.82
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	3.96	3.71
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.98	3.93	3.88
รวม	3.96	3.92	3.84

จากตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.96 รองลงมา คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.92 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.56** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากงานทะเบียนและวัดผล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.01	3.87	3.82
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.92	3.86	3.62
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	3.92	3.83
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.07	3.99	3.82
รวม	3.99	3.91	3.77

จากตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานทะเบียนและวัดผล อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.99 รองลงมา คือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.91 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.57** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากงานสหกิจศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	3.97	3.96	4.08
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.08	4.03	3.94
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	4.06	3.91
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.05	3.99	3.96
รวม	4.05	4.01	3.97

จากตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของงานสหกิจศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.05 รองลงมา คือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.01 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.58** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากสำนักงานภาควิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชั้นปี

การให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.10	4.04	4.06
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	4.13	4.01
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	4.13	4.03
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.16	4.15	4.09
รวม	4.12	4.11	4.05

จากตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานภาควิชา อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.12 รองลงมา คือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.11 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.59** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกเพศ

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	4.04	3.97
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.99	3.9
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	4.02	3.88
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	4.00	3.90
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	3.96	3.96
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.95	3.95
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.99	3.99
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.98	3.99
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.92	3.92
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.04	4.04
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	4.04	4.04
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.08	4.08

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$	
	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.13	4.14
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.06	4.06
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.04	4.03
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.92	3.92
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.96	3.96
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างรวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	4.01	4.01
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน	4.21	3.94
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ		
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.04	4.03
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.04	4.03
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.03	4.03
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	4.02
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	4.02	4.02
รวม	4.02	3.90

จากตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์อยู่ใน ระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.02 รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.90

**ตารางที่ 4.60** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกชั้นปี

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	4.01	4.02	4.02
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	3.98	3.96	3.95
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	3.98	3.96	3.96
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	3.95	3.96	3.96

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$		
	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	3.87	3.88	3.87
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.87	3.88	3.87
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.9	3.9	3.9
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.92	3.92	3.84
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.84	3.84	3.96
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.94	3.96	3.96
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	4.00	4.00
8. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ	4.05	4.05	4.05
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.09	4.09	4.08
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.01	4.01	4.01
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.99	3.99	3.99
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.85	3.92	3.86
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.92	3.92	3.91
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website ,Facebook, line, Microsoft Teams	3.97	3.97	3.97
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน	3.92	3.93	3.92
<b>ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>			
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.01	4.01	4.02
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.00	4.00	4.00
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.98	4.00	4.00
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.98	3.98	3.98
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.97	3.97	3.97

จากตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกชั้นปี มีค่าเฉลี่ย 3.96

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกภาควิชา

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$									
	วิศวกรรมเกษตร	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	วิศวกรรมเครื่องกล	วิศวกรรมไฟฟ้า	วิศวกรรมโยธา	วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	วิศวกรรมสิ่งทอ	วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	วิศวกรรมอุตสาหกรรม
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. มีขั้นตอนการดำเนินเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ	3.92	4.20	3.87	4.02	4.04	4.14	4.13	3.70	4.08	4.06
2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน	4.05	4.29	3.92	3.97	4.06	4.12	4.09	3.71	3.69	4.05
3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ	3.92	4.18	3.78	3.98	4.06	4.12	4.05	3.66	3.94	4.03
4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง	3.94	4.36	3.78	3.96	3.99	4.09	4.06	3.63	4.03	3.94
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ	3.68	4.3	3.76	3.91	3.92	4.02	3.94	3.39	3.90	4.01
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.75	4.27	3.72	3.91	3.93	4.04	3.88	3.36	3.92	3.99
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ	3.80	4.05	3.74	3.94	3.93	4.05	3.86	3.44	4.00	4.05
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ	3.81	4.30	3.84	3.94	4.01	3.99	4.01	3.42	3.85	4.07
5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ	3.75	4.00	3.62	3.88	3.82	4.03	3.75	3.33	3.88	4.03
6. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	3.97	4.25	3.93	3.97	4.00	3.99	3.95	3.53	4.01	4.04
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	3.97	4.11	3.78	4.00	4.07	4.07	3.99	3.63	4.02	4.19
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ	4.07	4.29	3.9	4.07	4.08	4.13	4.10	3.73	4.01	4.20

ด้านต่าง ๆ	$\bar{x}$									
	วิศวกรรมเกษตร	วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	วิศวกรรมเคมีและวัสดุ	วิศวกรรมเครื่องกล	วิศวกรรมไฟฟ้า	วิศวกรรมโยธา	วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ	วิศวกรรมสิ่งทอ	วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	วิศวกรรมอุตสาหกรรม
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ	4.01	4.27	3.98	4.12	4.10	4.21	4.17	3.80	4.03	4.20
2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน	4.04	4.29	3.84	4.04	4.13	4.10	4.09	3.80	3.94	4.08
3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.02	4.25	3.81	4.02	4.14	4.09	4.02	3.68	3.96	4.01
4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ	3.67	4.16	3.66	3.88	3.76	4.03	3.96	3.46	3.88	3.91
5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ	3.86	4.36	3.77	3.93	4.13	4.02	4.03	3.55	3.92	4.03
6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams	3.95	4.38	3.81	3.96	4.06	4.11	4.04	3.68	3.90	4.08
7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มี ความเร็วเหมาะกับการใช้งาน	3.76	4.32	3.75	3.91	4.18	4.13	3.96	3.61	3.89	3.92
<b>ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>										
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	3.90	4.18	3.83	4.01	4.08	4.20	4.06	3.74	3.98	4.13
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.90	4.18	3.86	4.00	3.97	4.17	4.05	3.71	3.89	4.17
3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.91	4.46	3.82	3.99	4.1	4.16	3.94	3.67	3.92	4.13
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	4.25	3.76	3.97	4.04	4.13	3.97	3.70	3.95	4.06
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ	3.96	4.29	3.86	3.95	4.06	4.13	4.01	3.67	3.86	4.08
รวม	3.89	4.25	3.81	3.97	4.03	4.09	4.01	3.60	3.94	4.06

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกภาควิชา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.25 รองลงมา คือ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ค่าเฉลี่ย 4.09 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 4.06 ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 4.03 ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ ค่าเฉลี่ย 4.01 ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ค่าเฉลี่ย 3.97 ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ค่าเฉลี่ย 3.94 ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ค่าเฉลี่ย 3.89 ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ ค่าเฉลี่ย 3.81 และภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ ค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ



#### 4.9 แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.62 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่(คน)	ร้อยละ
1	อยากให้มึบริการถ่ายเอกสารในมทาลัย เยอะกว่านี้	1	6.67
2	คำแนะนำเกี่ยวกับการทำเอกสารที่แยกเป็นหมวดหมู่ โดยที่นักศึกษาสามารถศึกษาเองได้โดยไม่จำเป็นต้อง สอบถามเจ้าหน้าที่	1	6.67
3	การให้บริการของบุคลากร	13	86.66
	รวม	15	

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ 4.62 นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเรื่องการให้บริการของบุคลากร มากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 86.66 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสารในมทาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ด้านคำแนะนำเกี่ยวกับการทำเอกสารที่แยกเป็นหมวดหมู่โดยที่นักศึกษาสามารถศึกษาเองได้โดยไม่จำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตามเพศ ชั้นปี และภาควิชา โดยการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการจาก ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

นักศึกษา ระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,021 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่นที่ 95% คิดเป็น 344 คน จากประชากรทั้งหมด การวิจัยในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 - 4 จาก 10 ภาควิชาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (กรกฎาคม-พฤศจิกายน 2563) เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ Excel สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยดังนี้

##### 5.1.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์

###### 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาที่รับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนมากเป็นนักศึกษาเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 59.88 และนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 113 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.83 และชั้นปีที่ 2 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.95 ตามลำดับ และนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17 ภาควิชาวิศวกรรมโยธา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.68 ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.07 ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69 ภาควิชาวิศวกรรมวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.39 ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08 ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 และภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 ตามลำดับ

## 2) การวิเคราะห์การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

(1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามหน่วยงาน

1. นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงาน ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ของฝ่ายพัฒนานักศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงานทะเบียนและวัดผล ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจใน ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ของงานทะเบียนและวัดผล มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

3. นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงาน งานสหกิจศึกษา ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของงานสหกิจศึกษา มากที่สุด รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ตามลำดับ

4. นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงาน สำนักงานภาควิชา ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ของสำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

(2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกภาควิชา

1. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

2. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมโยธา มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษาและฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

3. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากนักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

4. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา และงานสหกิจศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ งานทะเบียนและวัดผล และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ

5. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

6. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

7. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ งานสำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

8. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ งานสหกิจศึกษา มากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานภาควิชา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

9. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

10. นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเกษตร มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน คือ สำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ

### 3) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา

แสดงถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของหน่วยงาน ฝ่ายพัฒนานักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก รองลงมา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ตามลำดับ

(1) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตามด้านต่าง ๆ

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานภาควิชา มากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ของสำนักงานภาควิชามากที่สุด รองลงมา คือ งานสหกิจศึกษา ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และงานทะเบียนและวัดผล ตามลำดับ

(2) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการจำแนกเพศ

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง



(4) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกด้านในภาพรวม โดยการจำแนกเพศ ชั้นปี และภาควิชา

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด รองลงมา นักศึกษาเพศหญิง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยโดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกชั้นปี

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วยในภาพรวม โดยการจำแนกภาควิชา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ และภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ ตามลำดับ

(5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2. นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ไม่มีความแตกต่างได้แก่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามชั้นปี จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

#### 4) แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ผู้มารับบริการ จำนวน 15 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่

- (1) อยากให้มีการถ่ายเอกสารในมหาลัย เยอะกว่านี้
- (2) คำแนะนำเกี่ยวกับการทำเอกสารที่แยกเป็นหมวดหมู่โดยที่นักศึกษาสามารถศึกษาเองได้โดยไม่จำเป็นต้องสอบถามเจ้าหน้าที่
- (3) การให้บริการของบุคลากร

#### 5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา โดยแต่ละหน่วยงานวัด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

##### 5.2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

###### 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาที่มารับบริการจาก ฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (ภาคปกติ) เป็นนักศึกษาเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 รองลงมา ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ และนักศึกษาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ นักศึกษาจากภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม รองลงมาภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ ภาควิชาวิศวกรรมวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล และภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ตามลำดับ

###### 2) การวิเคราะห์การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา

(1) นักศึกษาที่มารับบริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทุกภาควิชา ทุกชั้นปี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการมากที่สุด อาจเนื่องมาจากฝ่ายพัฒนานักศึกษาเน้นไปทางการจัดกิจกรรมให้นักศึกษา กระบวนการ/ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษา และสำนักงานภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการมากที่สุด เนื่องมาจากลักษณะงานที่ให้บริการเป็นลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ตามกฎ ระเบียบ ฉะนั้น บุคลากรจึงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการและขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ



ดร.ณิ คงสุวรรณ (2549) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ความคิดเห็นของนักศึกษา เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา ลักษณะการมาเรียนและหน่วยงานที่ติดต่อ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน

3) นักศึกษาที่มี เพศ อายุ คณะที่ศึกษา ปีที่กำลังศึกษา และลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่ติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมวัสดุและโลหะ วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม วิศวกรรมสิ่งทอ วิศวกรรมเคมีและวัสดุ และวิศวกรรมเกษตร มีความพึงพอใจ ในการให้บริการด้านการบริการของสำนักงานภาควิชา มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาทุกคนต้องทำเอกสารผ่านภาควิชา และภาควิชามีความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตบริการ การบริการให้คำปรึกษา มีความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ขอรับบริการ มีความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร และนักศึกษภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานสหกิจศึกษามากที่สุด อาจเนื่องจากการบริการให้คำปรึกษา ความเหมาะสม แบบฟอร์มที่ขอรับบริการและความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชะเอิน พิศาสุวรรณ (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทุกคณะวิชา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ วิทยาลัยนานาชาติ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ตามลำดับ และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจในงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง

3) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา

(1) ผลการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่ โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่จากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่ ทำงานมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ลักษณะงานที่ให้บริการเป็น ลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำตามกฎระเบียบ ฉะนั้น บุคลากรจึงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกระบวนการและขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากต้องให้บริการกับนักศึกษาจำนวนมากอาจทำให้ขาดการควบคุมอารมณ์ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ไม่มีคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการสำหรับนักศึกษา และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ นักศึกษามีความพึงพอใจ น้อยสุด อาจเนื่องมาจากการดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ของนักศึกษาต้อง พบอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างานทะเบียน รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และคณบดี เพื่อลงนาม ทำให้ต้องใช้เวลามากในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวิ เนตรวิริยะกุล และ วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร (2561: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $x = 3.68$ ,  $s.d. = .67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.77$ ,  $s.d. = .77$ ) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $x = 3.71$ ,  $s.d. = .70$ ) และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับ มาก ( $x = 3.56$ ,  $s.d. = .75$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการและวิธีการการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมใน การให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น 2) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ดังนั้นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่นกำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม แยมแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

(2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ โดยการจำแนกเพศ พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด อาจเนื่องจากนักศึกษาเพศหญิงมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีจิตใจอ่อนโยน มีเจตนาที่ดี ตรงไปตรงมา จริงใจ เต็มใจ ให้การช่วยเหลือผู้อื่นสูง จะมีการรับรู้อารมณ์ด้านความประทับใจและด้านการตื่นตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่จะมีการรับรู้อารมณ์ด้านการมีอิทธิพลลดลง นั่นคือไม่สามารถควบคุมและจัดการอารมณ์ที่มีต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้นได้ดีเท่าเพศชาย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) กล่าวว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ เพศชายมีแนวโน้มที่จะต้องการ

สร้างความสัมพันธ์อันดีในการรับส่งข่าวสาร ในด้านของเพศหญิงจะมีแนวโน้มที่จะมีความต้องการรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้ในแง่ของค่านิยม ความคิด และทัศนคติระหว่างเพศหญิง และเพศชายยังมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

(3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการวิเคราะห์ทุกหน่วย โดยการจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด อาจเนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 นักศึกษามีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงขึ้น และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ของนักศึกษาชั้นปี 2 น้อยกว่า นักศึกษา ชั้นปีที่ 3 และ 4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชะเอิ้น พิศาสุวรรณ (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทุกระดับชั้นปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงานในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพอใจในระดับมากในหน่วยงานต่างๆ 4 ด้าน คือ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ระดับชั้นปีที่ 4 และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจงานบริการกิจการนักศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ในระดับปานกลาง

(4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงาน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการจำแนกภาควิชา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด อาจเนื่องจากนักศึกษาภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ส่วนมากเป็นเพศชาย เป็นภาควิชาที่นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการคิดคำนวณ ใช้ความคิด ชอบพัฒนาทักษะตัวเองเสมอ ร่องลงมา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหการ ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม จะมีสัดส่วนเพศชายมากกว่าผู้หญิงไม่เยอะมาก เป็นภาควิชาที่นักศึกษามีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพเฉพาะมีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบลงมือปฏิบัติงาน ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร ภาควิชาวิศวกรรมเคมีและวัสดุ และภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งมีความละเอียด รอบคอบ และเอาใจใส่ต่อการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ศรีมูลตรี (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบพิเศษต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่านิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของบุคลากร

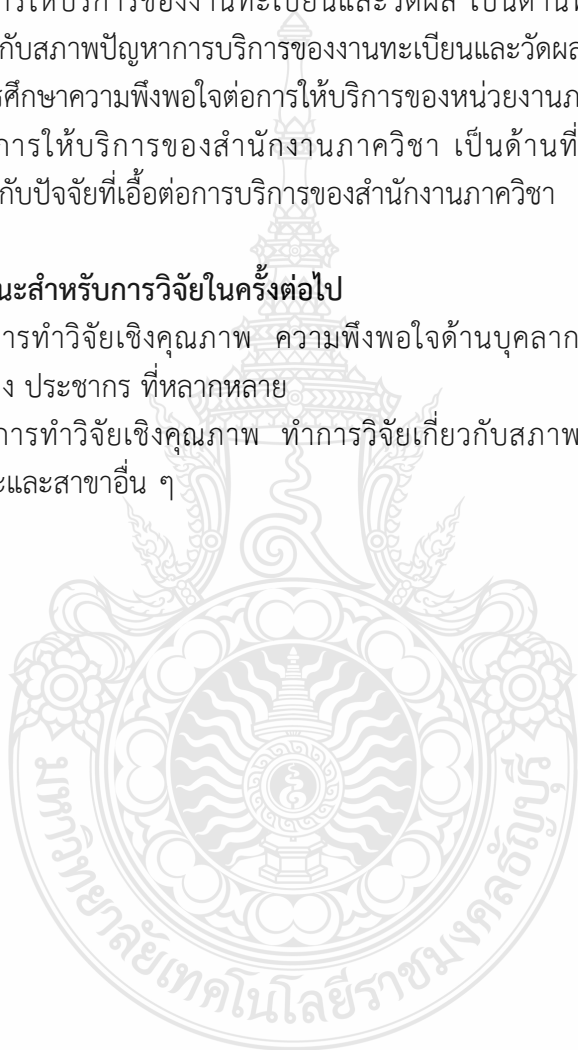
2) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของงานทะเบียนและวัดผล

3) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานภาควิชา เป็นด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อการบริการของสำนักงานภาควิชา

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ กับคณะและสาขาอื่น ๆ กับกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่หลากหลาย

2) ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของงานทะเบียนและวัดผลกับคณะและสาขาอื่น ๆ



## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมคุณภาพการบริการส่วนผสมการตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). การโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชะเอิ้น พิศาสวีชรินทร์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ดรุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีที่9, ฉบับพิเศษ(ก.ย.-ธ.ค. 2549) : 79-97.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิทยาออฟเซทการพิมพ์, 2550.
- บั้งอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์.(2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่1, ฉบับที่1 (ม.ค. – มิ.ย. 2553) : 21-28.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกภัณฑ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภาณุเดช เพียรความสุขละคนะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.** (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา.** (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วิชัย ธิโวณา. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่.** (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เมธาวิ เนตรวิริยะกุล วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร (2561).**ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.** Veridian E-Journal, Silpakorn University (ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ) ปีที่ 11, ฉบับที่ 3 (ก.ย. – ธ.ค. 2561) :1695.

สุกัญญา จันทร์มณี. (2557). **แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนา, ประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.**

สรชัย พิศาบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยาพัฒน์

สมบัติร บารมี. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน).**รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมวงศ์ พงศ์สภาพร. (2550). **เคล็ดลับการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค.

แสงแข โคละทัต,อัจฉรา วัฒนานรงค์และจากรุวรรณ สุกุลคู. (2555). **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.** คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อังคณา ศรีมูลตรี. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบพิเศษต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยมหาสารคาม. (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. New York: Prentice Hall.

Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Corral, S And Brewerton, A. (1999). *The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management*. London: Library Association Publishing.

Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 36.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed). New York: McGraw - Hill book Co.

Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association. Chicago, IL.

Lovelock, J.E. (1996). *Gaia : A New Look at Life on Earth*. (Second Edition). Oxford : Oxford University Press.

Khantanapha, Napaporn. (2000). *An Empirical Study of Service Quality in Part-time MBA Program in Private and Public Universities in Thailand*. Dissertation submitted to the Degree of Doctor of Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ PrenticeHall.

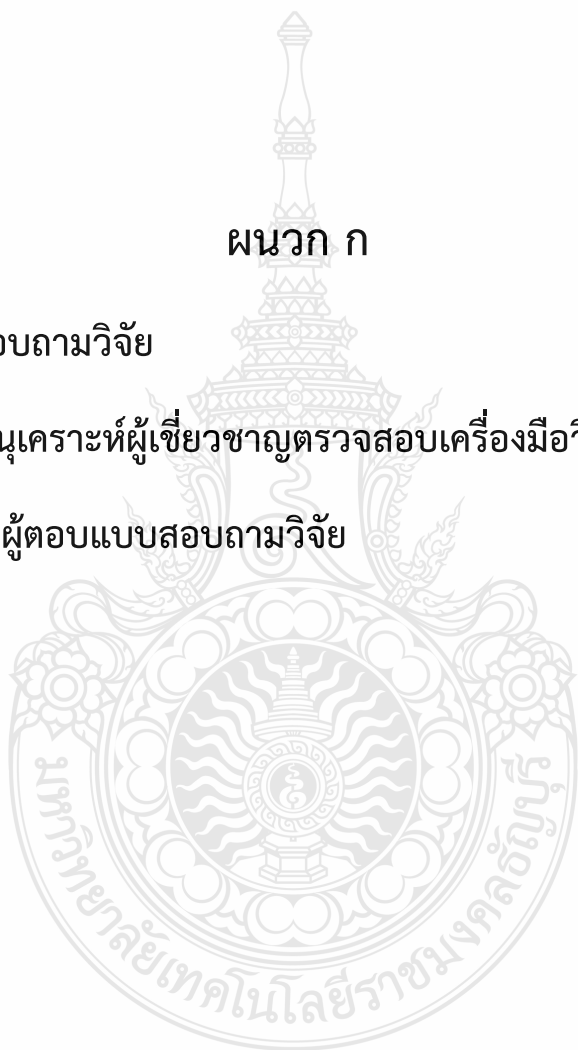
ภาคผนวก





## ผนวก ก

- 1.แบบฟอร์มแบบสอบถามวิจัย
- 2.หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.ตารางแสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามวิจัย





### แบบสอบถามวิจัย

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
  - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะฯ
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านกรอกแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ ตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกุลฉัตร กัมข้าย  
เจ้าหน้าที่บริการงานทั่วไป

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



## แบบสอบถามวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ชั้นปี  ชั้นปีที่ 2  ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4
3. ภาควิชา  วิศวกรรมเครื่องกล  วิศวกรรมสิ่งแวดล้อมและโทรคมนาคม
- วิศวกรรมโยธา  วิศวกรรมสิ่งทอ
- วิศวกรรมไฟฟ้า  วิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- วิศวกรรมอุตสาหกรรม  วิศวกรรมเคมีและวัสดุ
- วิศวกรรมวัสดุและโลหะการ  วิศวกรรมเกษตร

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ดังนี้  
ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา						
1.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	1. มีขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ					
	2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน					
	3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ					
	4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง					
1.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
	3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ					
	5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อถกเถียงของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ					
	6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
	7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
	8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
1.3 ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ					
	2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน					
	3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
	4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ					
	5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ					
	6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, line, Microsoft Teams					
	7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน					
1.4 ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ	1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
	2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
	3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
	4. ระยะเวลาการคอยการให้บริการมีความเหมาะสม					
	5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
<b>2. งานทะเบียนและวัดผล</b>						
2.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	1. มีขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ					
	2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน					
	3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ					
	4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง					
2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
	3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ					
	5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อคำถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ					
	6.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้ความแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
	7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
	8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
2.3 ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ					
	2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน					
	3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
	4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารโดยบริการ					
	5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ					
	6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website ,Facebook, line, Microsoft Teams					
	7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน					
2.4 ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ	1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
	2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
	3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
	4. ระยะเวลาการคอยการให้บริการมีความเหมาะสม					
	5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ					
<b>3. งานสหกิจศึกษา</b>						
3.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	1. มีขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ					
	2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน					
	3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ					
	4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง					
3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
	3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ					
	5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อคำถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ					
	6.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้ความแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
	7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
	8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					

ประเด็นความพึงพอใจ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ					
	2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน					
	3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
	4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ					
	5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ					
	6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website ,Facebook, line, Microsoft Teams					
	7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน					
3.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
	2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
	3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
	4. ระยะเวลาออกผลการให้บริการมีความเหมาะสม					
	5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ					
4.สำนักงานภาควิชา						
4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1. มีขั้นตอนการดำเนินการเอกสาร/คำร้อง ในการให้บริการ					
	2. แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความถูกต้องและชัดเจน					
	3. มีตัวอย่าง เอกสาร/คำร้อง ในการขอรับบริการ					
	4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และถูกต้อง					
4.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมที่จะให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
	3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และมีจิตสำนึกในการให้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา และมีความคล่องตัวในการบริการ					
	5. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อถกเถียงของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ					
	6.เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย และช่วยแก้ไขปัญหาคืออย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
	7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
	8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ					
4.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. สถานที่ให้บริการสะอาด จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อเป็นระเบียบ					
	2. มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน					
	3. สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
	4. มีบริการรับถ่ายเอกสาร/ร้านถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ					
	5. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานที่จำเป็นไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กาว น้ำยาลบคำผิด ที่เย็บกระดาษ					
	6. มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวดเร็ว เช่น Website ,Facebook, line, Microsoft Teams					
	7. มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต/WIFI ที่มีความเร็วเหมาะกับการใช้งาน					
4.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
	2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
	3. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
	4. ระยะเวลาออกผลการให้บริการมีความเหมาะสม					
	5. ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

---

---

---

3.2 ความหวัดหวังต่อการให้บริการ

---


---

---

ขอบคุณทุกท่านสำหรับการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลนี้จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของคณะฯ ต่อไป

กุลฉัตร กิมชัย ผู้ทำวิจัย





## บันทึกข้อความ

งานวิจัยและประเมินผล  
คณะวิศวกรรมศาสตร์  
ฉบับที่ 908 / 2563 -  
วันที่ 28 พ.ค. 63  
เวลา

ส่วนราชการ ..ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร..... คณะวิศวกรรมศาสตร์..... โทร. 0-2549-3579-81

ที่ กษ. 106 / 2563..... วันที่ 28 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ลงนามหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

ฉบับที่ **AB-0501**

วันที่ **29 พค 2563**


เวลา

ด้วย นางสาวกุลฉัตร กิมชัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2563 เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร จึงมีความประสงค์ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. รศ.ดร.สุนัน ปานสาคร อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์
2. ผศ.สายฝน บุษบา อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์
3. ดร.กุลยา สาริชีวิน อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม

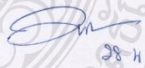


(นายธีระพงษ์ ควณาน)

หัวหน้าภาควิชาวิศวกรรมเกษตร


เรียน คณบดี

เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม



28 พ.ค. 63

**ลงนามแล้ว**



OLR 125 / 25.พ.ค. 63

เรียน คณบดี

18,1/พ.ค.63/ดร.ทอสมพร

2/พ.ค. 63

๖๐1๖๐๖1๐๖



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. 0-2549-3579-81

ที่ อว.0649.08/ 1315

วันที่ 2 มิถุนายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน บุชา (อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์)

ด้วย นางสาวกุลฉัตร กิมชัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาวิศวกรรม  
 เกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย  
 (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2563 เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการ  
 ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการ  
 ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไป  
 เก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และ  
 มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ  
 คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ  
 วิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวกร อ่างทอง)  
 คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์







## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. 0-2549-3579-81

ที่ วศ 7A /2563 วันที่ 2 มิถุนายน 2563

เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุนัน ปานสาคร (อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์)

ด้วย นางสาวกุลฉัตร กิมซ้าย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาวิศวกรรม  
 เกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย  
 (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2563 เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการ  
 ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการ  
 ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไป  
 เก็บข้อมูลในขั้นต่อไป

ในการนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และ  
 มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ  
 คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ  
 วิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวกร อ่างทอง)  
 คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร. 0-2549-3579-81

ที่ วศ. ๗๕ /2563 ..... วันที่ ๒ มิถุนายน 2563


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.กฤษยา สาริชีวิน (อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์)

ด้วย นางสาวกุลฉัตร กิมชัย ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาวิศวกรรม  
 เกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย  
 (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ 2563 เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการ  
 ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งการ  
 ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไป  
 เก็บข้อมูลในขั้นต่อไป

ในการนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และ  
 มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของ  
 เครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย  
 อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวกร อ่างทอง)  
 คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

















## ผนวก ข

### 1.การสรุปผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



การสรุปผลการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC)  
ของวัตถุประสงค์และเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย ตามสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ดังนั้น IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป

แบบสอบถามตอนที่ 1

ประเด็นคำถาม	ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ (N)			SUM(x)	SUM(x)/n	IOC	สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
เพศ	1	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
ชั้นปี	2	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
ภาควิชา	3	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้

แบบสอบถามตอนที่ 2

ประเด็นคำถาม	ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ (n)			SUM(x)	SUM(x)/n	IOC	สรุป
		1	2	3				
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	1	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	4	0	0	1	1	1/3	0.33	ใช้ไม่ได้
	5	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	1	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	3	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	7	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	8	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	3	0	1	0	1	1/3	0.33	ใช้ไม่ได้
	4	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	7	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	8	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	1	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	2	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	3/3	1.00	ใช้ได้
	4	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้
	5	0	1	1	2	2/3	0.67	ใช้ได้

ดังนั้น แบบสอบถาม ตอนที่ 1 และ แบบสอบถามตอนที่ 2 มีความเหมาะสมเนื่องจากมีค่า IOC > 0.5 ทุกข้อ ยกเว้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่ 4 มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆชัดเจน ไม่เหมาะสม ดัดทั้ง และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่ 3 สถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการติดต่อ ไม่เหมาะสม ดัดทั้ง แบบสอบถามตอนที่ 3 แก้ไขเป็น ข้อ 3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และ ข้อ 3.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการ



## ประวัติผู้ทำวิจัย

1. ชื่อ-สกุล  
นางสาวกุลฉัตร กิมชัย
2. ตำแหน่งในปัจจุบัน  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3. สังกัด/ หมายเลขโทรศัพท์ /โทรสาร/ E-mail  
ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-5493580  
โทรสาร 025493581 E-mail kullachat\_k@rmutt.ac.th
4. ประวัติการศึกษา (ปี พ.ศ. ที่จบ ระดับปริญญา คุณวุฒิ สาขาวิชา สถานศึกษา ประเทศ)



ที่	ระดับการศึกษา	วุฒิการศึกษา	วิชาเอก	สถานศึกษา
1	ปวช.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	วิทยาลัยประมงชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
2	ปวส.	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	ประมง	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี
3	ปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต	ประมง	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

