



## รายงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
A Study of Satisfaction towards the Printing Service Division  
at the Faculty of Home Economics Technology  
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

วัลวิกาฬ โปศาลศรี

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี 2565

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



วัลวิกาฬ โปศาลศรึ

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี 2565

<b>หัวข้อโครงการวิจัย</b>	การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
<b>ผู้วิจัย</b>	วัลวิกาฬ ไพศาลศรี
<b>หน่วยงาน</b>	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
<b>ปีวิจัย</b>	2565

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัยที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การบริการ เอกสารการพิมพ์

<b>Research Title</b>	A Study of Satisfaction towards the Printing Service Division at the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
<b>Researcher</b>	Wanwika Phaisarnsri
<b>Institution</b>	Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
<b>Year</b>	2022

## ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) study the satisfaction towards the Printing Service of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi; and 2) compare satisfaction towards the Printing Service of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, classified by individual factors. The research sample was 30, selected by convenience sampling, from personnel of academic and support lines in the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research instrument was an online questionnaire. The statistics used for the data analysis were descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, including the t-test and F-test (one-way ANOVA).

The research results were as follows: 1) The satisfaction with the Printing Service of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, was overall at a high level. The most satisfying aspect was the service aspect of the staff, followed by the quality of service, service process, and facilities respectively. 2) The results of comparing the satisfaction towards the Printing Service of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi found that personal factors in terms of gender, age, type of personnel, position, and work experience showed that the satisfaction toward the printing document service was statistically non-significant difference in every factor at the level of 0.05.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Printing

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาคร ชลสาคร คณบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชรัฐ แพกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และ ดร.รัฐ ชมภูพาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัย ขอขอบคุณอาจารย์ และบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาทักษะกระบวนการวิจัย เพื่อนำไปต่อยอดพัฒนางานที่ปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

วัลวิกาฬ์ ไพศาลศรี

ผู้วิจัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์และงานเอกสารการพิมพ์	19
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>25</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>29</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	31
4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	37
5.1 สรุปผลการวิจัย	37
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	39
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	42
<b>บรรณานุกรม</b>	43
<b>ภาคผนวก</b>	45
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	46
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการตรวจคุณภาพ	48
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	54



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร	30
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง	30
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	31
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S. D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร โดยภาพรวม	32
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S. D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ	32
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S. D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	33
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S. D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S. D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ จำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ จำแนกตามอายุ	35
ตารางที่ 4.13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ จำแนกตามประเภทบุคลากร	35
ตารางที่ 4.14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ จำแนกตามตำแหน่ง	36
ตารางที่ 4.15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	36



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 ผังแสดงโครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	22



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างในด้านขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้ง การบริหารจัดการถือเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานเพื่อการเติบโตและดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคหลังสถานการณ์การระบาดของโรคอุบัติใหม่ (COVID-19) ที่ต้องเผชิญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์กรต้องเร่งหาแนวทางในการบริหารจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ในส่วนนี้งานบริการซึ่งเป็นส่วนงานที่สำคัญในทุก ๆ องค์กร หน่วยงานใดที่บริหารงานบริการได้ดีมีักจะส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดีเช่นกัน

การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน กล่าวคือ ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงาน ยอมรับผลการประเมินได้โดยง่ายในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจากการรับบริการ จะบ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวางแผนพัฒนาระบบและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการทุกคนให้มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ การสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ (กรรณิกา ชาซง, 2561)

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เป็นคณะวิชาชีพหนึ่งในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เดิมชื่อ คณะคหกรรมศาสตร์ และได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันเปิดสอนระดับปริญญาตรีและปริญญาโทในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพด้านคหกรรมศาสตร์ โดยการบริหารงานภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีโครงสร้างการบริหารทั้งในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารและวางแผน 2) ฝ่ายวิชาการ 3) ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และ 4) ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ (สำนักงานคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2564)

ในการนี้ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานสายสนับสนุนในส่วนของงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อการสอนแก่คณาจารย์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน งานบริการวิชาการ และการอบรม วางแผน จัดระบบ

การพิมพ์ และการเก็บรักษาเอกสารให้เป็นระบบ ระมัดระวังถึงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความถูกต้องและตรงต่อเวลา ดำเนินการและควบคุมการจัดพิมพ์ การเก็บรักษาเอกสารให้เป็นระบบ ให้บริการเข้าเล่มเอกสาร วางแผน จัดระบบรูปแบบการเข้าเล่มตามมาตรฐานการเข้าเล่ม จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อพัฒนาการจัดทำเอกสารให้ทันสมัย ควบคุมดูแลการใช้วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการจัดทำเอกสารให้มีคุณภาพและมีความพร้อมอยู่เสมอ กำหนดรูปแบบอักษรและพิมพ์ขนาดตัวอักษรด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นต้นฉบับ จัดเก็บแฟ้มข้อมูลที่จัดพิมพ์ พร้อมสำเนาไฟล์ เพื่อให้บริการผลิตสำเนาเอกสารคำสอน เอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ หนังสือ ตำรา แผ่นพับ แบบขอใช้บริการของบุคลากร แผนก และฝ่ายต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2565) จากหน้าที่ความรับผิดชอบฝ่ายงานเอกสารการพิมพ์ ซึ่งให้บริการงานด้านเอกสารมีส่วนสำคัญในการดำเนินงานภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์เป็นอย่างมาก เนื่องจากการบริการที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นใจและรับรู้ถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาดและส่งผลให้การวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานของฝ่ายสนับสนุนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีความสนใจที่จะพัฒนางานบริการในส่วนของงานเอกสารการพิมพ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายในทุก ๆ ปีการศึกษา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 89 คน (งานบุคลากร คณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 30 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 ถึงเดือนธันวาคม 2565

## 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ได้แนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

1.5.2 ผลการศึกษาสามารถต่อยอดให้หน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการสำรวจการให้บริการเพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 งานเอกสารการพิมพ์ หมายถึง ฝ่ายงานภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อใช้ในงานการเรียนการสอน และงานบริการวิชาการ การอบรม วางแผนจัดระบบการพิมพ์ การเก็บรักษาเอกสารให้เป็นระบบและควบคุมดูแลการใช้วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการจัดทำเอกสารให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

1.6.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด

1.6.3 การให้บริการ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการของงานเอกสารการพิมพ์คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.4 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนดำเนินการในการเข้ารับบริการของงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.5 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานเอกสารการพิมพ์ การให้คำปรึกษา และการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ

1.6.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของการรับบริการของงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.7 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการของงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.8 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.9 ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์และงานเอกสารการพิมพ์

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

##### 2.1.1 ความหมายของการบริการ

ดุสดี แสนเสนาะ (2556) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

จารุณี มนุษย์ชาติ (2556) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ (2562) อธิบายคำว่า การให้บริการในภาษาอังกฤษว่า มักมีคำที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ Service และ Hospitality โดยคำว่า Service ถ้าแยกตามตัวอักษรแล้วได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ดังนี้

S = Service คือ การมีใจใ้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด บริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือ พนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภททั้งประเภทเฉย ๆ จุกจิกขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ

การให้บริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ คือ

1) ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ

2) กระบวนการในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ

3) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลและองค์กรที่ผู้ให้บริการมอบให้ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

### 2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการ

ให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

1) ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้รับบริการ

1.1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้รับบริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่นและหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

- Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

- Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปหึ่ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

- Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

1.2) ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการเพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

1.3) ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการ ความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขอร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2) เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัย และ



เป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3) ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการและระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถ เชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการ แก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหาร จัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) กล่าวว่า การบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติ เช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถ เห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2) สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น ทัศนคติ เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับ จากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3) ลักษณะที่ แยกแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะ ที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการ เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขยายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้ว จึงมีการบริโภคในภายหลัง

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธี การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลา ของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้ง สูงทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6.) ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการ มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ (2563) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการ บริการ คนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีหลักการให้บริการ มีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของ บริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตาม กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของผู้รับบริการและ สอนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการและฝ่ายผู้ให้บริการเท่านั้นไม่ เป็น การเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องของหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย จึงควรยึดหลัก ในการให้บริการว่าต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพในการบริการ การสร้างความพึงพอใจ และความจงรักภักดีให้กับ ผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างมากในงานบริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ มีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป โดยคุณภาพบริการมีองค์ประกอบหลัก ที่ต้องคำนึงถึงได้แก่ ทรัพยากรบุคคลหรือผู้ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และระบบบริการจัดการหรือขั้นตอนในการให้บริการช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ

### 2.1.3 คุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

รุ่งหิรัญย์นภัส อินรอด (2558) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและ แรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service Mind มีความหมายดังนี้

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่

V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยอมนับ

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้ (ดาวสวรรค์ รื่นรมย์, 2560)

1) อธิษาศัยดี ผู้รับบริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อธิษาศัยอันดีทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ ที่สำคัญ มีภาชิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึก ที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุหลุกจจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูด ที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

2) มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มิมิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงาน ประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้รับบริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้รับบริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยาวนาน

3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่า มีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้า ผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนา ให้เกิดความสะดวกในการบริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์

4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้ เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและ สถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการ แต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ

5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่ง มีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนนุ่มจะเป็น เครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึง

ความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่นักเรียนมาก

6) วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

7) ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากมายหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีการยั่วยุไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้นรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

8) กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

9) มีวินัย ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

อารยา นิราศภักย์ (2561) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2) ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3) ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4) ความเชี่ยวชาญ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7) ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8) การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10) ความเข้าใจเอาใจใส่ หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้มารับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ควรมีอธยาศัยดี มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีวินัย กริยาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม วาจาสุภาพ รวมถึงสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความอดทนและเต็มใจแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ จึงจะทำให้การบริการบรรลุผลที่ดีเช่นกัน

#### 2.1.4 การวัดคุณภาพการบริการ

กฤษณพงศ์ สุขสมบุรณ์ และคณะ (2559) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำมาใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน เมื่อผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพจึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในบริการตามมา ตัวอย่างเช่น

1.1) สิ่งแวดล้อม มีการจัดอาคารสถานที่ที่เหมาะสม ความสะอาดสะอ้านเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่อบอุ่นปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ มีระบบจราจรที่เป็นสัดส่วน มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ

1.2) เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีห้องปฏิบัติการทันสมัย และเครื่องมืออื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ มีความพร้อมที่จะใช้งานได้ทันทีและมีความเที่ยงตรง

1.3) เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการนั้นควรมีให้เพียงพอ สามารถรองรับกับจำนวนผู้เข้ารับบริการ

1.4) บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีอาการสำรวม ทั้งท่าทางและกริยาวาจา

1.5) มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น โบนัด แผ่นพับ เอกสารแนะนำการมารับบริการ ป้ายบอกทางต้องมีตัวหนังสือที่ชัดเจนเป็นการสื่อสารอีกแบบที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว รวมถึงการสื่อสารโดยการใช้เอกสารเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำ ในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการ นำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

3) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการเคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ

4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้นผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหาและความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ จดจำผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคลและทำให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการต้องยึดหลักการให้บริการที่ดีจะต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุปกรณ์ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านบุคลากรในการให้บริการ รวมไปถึงความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ สม่าเสมอ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้รับบริการต้องการ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ภานุเดช เพียรความสุข (2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กฤษณพงศ์ สุขสมบุรณ์ และคณะ (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

กรรณิกา ชาสง (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจะเกิดเป็นความพอใจ ชอบใจ

กลายเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออกหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือ ความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จารุณี มนุษย์ชาติ (2556) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่ทำให้ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจเป็นประเด็นที่สำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับการบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้มารับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นถึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการที่ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น



ผู้ให้บริการต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งที่น่าสนใจไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ

2.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลกระทบต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไปคือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร ลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัยอุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2) ระบบบริการ คือ กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น ลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไฉนตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3) สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบ ต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4) คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ ของงานโดยรวมที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการคุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและ ลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5) ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และมีระเบียบขั้นตอนไม่มาก

6) ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อม ที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1) ผลผลิตบริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตบริการที่มีคุณภาพและ ระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการในการเข้ารับบริการของงานเอกสารการพิมพ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานเอกสารการพิมพ์ การให้คำปรึกษา และการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของการรับบริการของงานเอกสารการพิมพ์ และด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการของงานเอกสารการพิมพ์

### 2.2.3 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (กรรณิกา ซาซง, 2561)

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลาที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่วัดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง วิธีนี้ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกต คุุพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น สังเกตสีหน้า ท่าทางการพูด การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ต้องทำอย่างจริงจัง จึงจะสามารถประเมินถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือได้

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตราวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

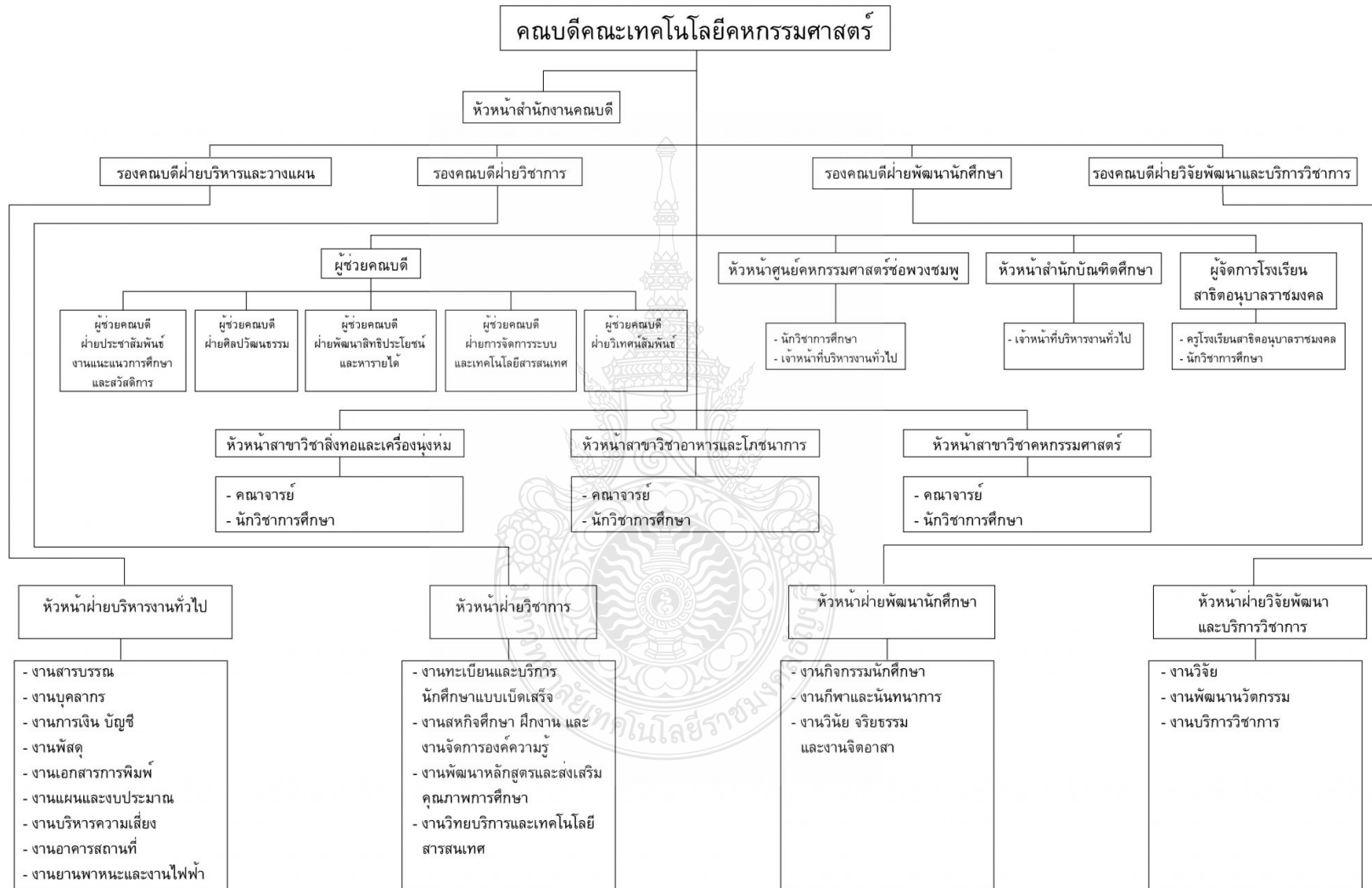
การวัดระดับความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ในงานวิจัยเล่มนี้ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อการให้บริการของงานเอกสารการพิมพ์ โดยใช้แบบสอบถามแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์และงานเอกสารการพิมพ์

### 2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ เป็นคณะวิชาหนึ่งในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาระดับอุดมศึกษาเดิมชื่อ คณะคหกรรมศาสตร์ และได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เปิดสอนระดับปริญญาตรีและปริญญาโทในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพด้านคหกรรมศาสตร์ ในชื่อปริญญาตรีคหกรรมศาสตรบัณฑิต (คศ.บ.) ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.) และคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (คศ.ม.) (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2565)

2.3.2 โครงสร้างการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์



ภาพที่ 2.1 ผังแสดงโครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
 ที่มา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2565

โครงสร้างการบริหารงานคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ดังภาพที่ 2.1 เป็นแผนผังที่แบ่งการบริหารงานตามฝ่ายในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ

1) ฝ่ายบริหารและวางแผน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานบุคลากร งานการเงิน บัญชี งานพัสดุ งานเอกสารการพิมพ์ งานแผนและงบประมาณ งานบริหารความเสี่ยง งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะและงานไฟฟ้า

2) ฝ่ายวิชาการ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายวิชาการ งานทะเบียนและบริการนักศึกษา แบบเบ็ดเสร็จ งานสหกิจศึกษา ฝึกงาน และงานจัดการองค์ความรู้ งานพัฒนาหลักสูตรและส่งเสริมคุณภาพการศึกษา งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานวินัย จริยธรรม และงานจิตอาสา

4) ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ งานวิจัย งานพัฒนานวัตกรรม และงานบริการวิชาการ

### 2.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานเอกสารการพิมพ์

งานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อการสอนแก่คณาจารย์ เพื่อใช้ในการเรียนการสอน งานบริการวิชาการ และการอบรม วางแผน จัดระบบการพิมพ์ และการเก็บรักษาเอกสารให้เป็นระบบ ระมัดระวังถึงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความถูกต้องและตรงต่อเวลา ดำเนินการและควบคุมการจัดพิมพ์ การจัดทำรูปเล่ม การเก็บรักษาเอกสารให้เป็นระบบ ให้บริการเข้าเล่มเอกสาร วางแผน จัดระบบรูปแบบการเข้าเล่ม ตามมาตรฐานการเข้าเล่ม จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อพัฒนาการจัดทำเอกสารให้ทันสมัย ควบคุมดูแลการใช้วัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ในการจัดทำเอกสารให้มีคุณภาพและมีความพร้อมอยู่เสมอ กำหนดรูปแบบอักษรและพิมพ์ขนาดตัวอักษรด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นต้นฉบับ จัดเก็บแฟ้มข้อมูลที่จัดพิมพ์ พร้อมสำเนาไฟล์เพื่อให้บริการผลิตสำเนาเอกสารคำสอน เอกสารประกอบการสอน ข้อสอบ หนังสือ ตำรา แผ่นพับ แบบขอใช้บริการของบุคลากร แผนก และฝ่ายต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สีและขาว-ดำ เครื่องพิมพ์สำเนาระบบดิจิทัล และเครื่องถ่ายเอกสาร โดยแบ่งเป็นกรอบหน้าที่ในตำแหน่งงาน ดังนี้

- 1) จัดทำเอกสารประกอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะฯ
- 2) จัดพิมพ์เอกสารบริการวิชาการ
- 3) จัดพิมพ์วารสาร และคู่มือปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
- 4) ให้บริการในการจัดพิมพ์เอกสารการเรียนการสอน สื่อการสอน และเอกสารต่างๆ
- 5) ให้บริการในการจัดพิมพ์สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อประชาสัมพันธ์โครงการ/นิทรรศการของคณาจารย์

- 6) ให้บริการ เรียง เย็บ เข้าเล่มเอกสารประเภทต่าง ๆ
- 7) จัดทำข้อสอบกลางภาคและปลายภาคการศึกษา
- 8) ดูแลทรัพย์สินของทางราชการที่เกี่ยวข้อง
- 9) ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านเอกสารและงานด้านอื่น ๆ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้จัดทำมีวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 89 คน (งานบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2565)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบร้อยละของประชากร โดยจำนวนประชากรหลักร้อยละ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25 หรือ 30 คน เป็นอย่างต่ำ (สมชาย วรภิจเษมสกุล, 2554) มีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบร้อยละ ดังนี้

$$\begin{array}{rcl}
 \text{จำนวนประชากร} & & \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\
 100 & = & 25 \\
 89 & = & \frac{89 \times 25}{100} \\
 & = & 22.25
 \end{array}$$

จากการกำหนดตัวอย่างแบบร้อยละของประชากร ขนาดของตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 22.25 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีความเป็นตัวแทนและจำนวนมากเพียงพอที่จะสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันในเชิงปริมาณโดยใช้สถิติ ทั้งหมดจำนวน 30 คน จากนั้นเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)



### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.2.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ลักษณะการให้บริการที่ดี คุณภาพการให้บริการ การวัดคุณภาพการให้บริการ และการวัดความพึงพอใจของการบริการ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

3.2.2 กำหนดรูปแบบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม กำหนดนิยามตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.2.3 สร้างแบบสอบถามที่รวบรวมข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1) เพศ

1.1) เพศชาย

1.2) เพศหญิง

2) อายุ

2.1) ช่วงอายุ 21-30 ปี

2.2) ช่วงอายุ 31-40 ปี

2.3) ช่วงอายุ 41-50 ปี

2.4) 51 ปีขึ้นไป

3) ประเภทบุคลากร

3.1) สายวิชาการ

3.2) สายสนับสนุน

4) ตำแหน่ง

4.1) ข้าราชการ

4.2) พนักงานมหาวิทยาลัย

4.3) พนักงานราชการ

4.4) ลูกจ้างประจำ

4.5) ลูกจ้างชั่วคราว

5) ประสบการณ์ในการทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

5.1) น้อยกว่า 1 ปี

5.2) 1-5 ปี

5.3) 6-10 ปี

5.4) 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ข้อ

โดยแบ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานวัด (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

3.2.4 ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปหาค่า IOC: Index of Item-Objective Congruence เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อความ ความถูกต้อง และความชัดเจนของข้อความ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ลงความเห็นและให้คะแนนความสอดคล้องว่าคำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ โดยแบ่งข้อบ่งชี้ที่กำหนดไว้ 3 ระดับ คือ

ให้คะแนน +1 หมายถึง ข้อคำถามมีความเหมาะสม

ให้คะแนน 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจในข้อคำถาม

ให้คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม

3.2.5 นำคะแนนแต่ละข้อคำถามมาวิเคราะห์หาค่า IOC มีเกณฑ์ตัดสินที่ยอมรับได้ที่ 0.5-1.00 ขึ้นไป ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ในทุกข้อคำถามหมายถึงข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

3.2.6 นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98

3.2.7 เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ผู้วิจัยนำข้อคำถามจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form และสร้างคิวอาร์โค้ดเพื่อนำไปเก็บข้อมูล

3.2.8 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้มารับบริการงานเอกสาร การพิมพ์ภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2565 ถึงเดือนธันวาคม 2565 โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form จำนวน 30 ตัวอย่าง

3.3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของผลการเก็บข้อมูล

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน

3.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการวิจัย

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

- 1) การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC: Index of Item-Objective Congruence
- 2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha-Coefficient)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาจำนวน (Frequency) การหาร้อยละของข้อมูล (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลผลและจัดระดับของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กรรณิกา ซาชง, 2561)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระหว่าง 2 กลุ่ม (t-test) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้ค่าทดสอบเอฟ (F-test)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบ จากนั้นนำไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	9	30.0
หญิง	21	70.0
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	5	16.7
31-40 ปี	12	40.0
41-50 ปี	9	30.0
51 ปีขึ้นไป	4	13.3
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ	14	46.7
สายสนับสนุน	16	53.3
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัย	21	70.0
ข้าราชการ	5	16.7
ลูกจ้างชั่วคราว	3	10.0
พนักงานราชการ	1	3.3
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และพนักงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	6.6
1-5 ปี	6	20.0
6-10 ปี	14	46.7
11 ปีขึ้นไป	8	26.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร โดยภาพรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.53	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.38	0.57	มาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.36	0.62	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.59	มาก
รวม	4.38	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.52$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.53$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.57$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.36, S.D. = 0.62$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29, S.D. = 0.59$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม	4.43	0.68	มาก
2. มีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม	4.43	0.68	มาก
3. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก	4.37	0.61	มาก
4. มีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.20	0.76	มาก
รวม	4.36	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.36, S.D. = 0.62$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม และมีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43, S.D. = 0.68$ ) รองลงมาคือ มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.37, S.D. = 0.61$ ) และมีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20, S.D. = 0.76$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	4.63	0.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ	4.53	0.57	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.43	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อัจฉริยะดี	4.40	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63, S.D. = 0.56$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53, S.D. = 0.57$ ) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43, S.D. = 0.68$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อัจฉริยะดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.40, S.D. = 0.62$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
1. สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.43	0.63	มาก
2. มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	0.53	มาก
3. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	4.13	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29, S.D. = 0.59$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43, S.D. = 0.63$ )



รองลงมาคือ มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30, S.D. = 0.53$ ) และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13, S.D. = 0.78$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	$S.D.$	แปลผล
1. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.50	0.57	มากที่สุด
2. ความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่นำมาบริการจะไม่เกิดการรั่วไหล	4.43	0.63	มาก
3. งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน	4.40	0.62	มาก
4. ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสารอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.20	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.57$ ) รองลงมาคือ ความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่นำมาบริการจะไม่เกิดการรั่วไหล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43, S.D. = 0.63$ ) งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.40, S.D. = 0.62$ ) และครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสารอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20, S.D. = 0.76$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test (Independent Samples t-test) และ One-Way ANOVA มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.11** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์  
จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	4.52	0.59	0.932	0.925
หญิง	4.32	0.49		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน (*Sig.* > 0.05)

**ตารางที่ 4.12** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์  
จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	1.095	3	0.365	1.397	0.266
	ภายในกลุ่ม	6.797	26	0.261		
รวม		7.892	29			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ช่วงอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน (*Sig.* > 0.05)

**ตารางที่ 4.13** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์  
จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
สายวิชาการ	4.51	0.41	1.252	0.165
สายสนับสนุน	4.27	0.59		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทบุคลากรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน ( $Sig. > 0.05$ )

**ตารางที่ 4.14** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์  
จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	1.485	3	0.495	2.008	0.137
	ภายในกลุ่ม	6.407	26	0.246		
รวม		7.892	29			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน ( $Sig. > 0.05$ )

**ตารางที่ 4.15** ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์  
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	0.871	3	0.290	1.076	0.377
	ภายในกลุ่ม	7.020	26	0.270		
รวม		7.892	29			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน ( $Sig. > 0.05$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 30 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อได้ผลการเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การหาจำนวน (Frequency) การหาร้อยละของข้อมูล (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ F-test หรือ One-Way ANOVA นำมาสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และพนักงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน

ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และมีประสบการณ์การทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 อันดับที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อันดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และอันดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.29 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีผลดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทบุคลากรกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ สรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากสรุปผลการวิจัยสามารถ อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยผู้วิจัยอภิปรายผลโดยการเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด คือ อันดับที่ 1 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ อันดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และอันดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

อันดับที่ 1 คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อัจฉริยะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฝ่ายงานเอกสารการพิมพ์นั้น มีคุณสมบัติที่เหมาะสม ต่อการให้บริการ ทั้งในด้านการแต่งกาย ความเต็มใจให้บริการหรือการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหา ระหว่างการรับบริการได้ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ที่กล่าวถึงพฤติกรรม ของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ต้องมีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของ ผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้อง มีกิริยาสุภาพ วาจาสุภาพ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความกระตือรือร้น เพราะหากผู้ให้บริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ ผู้รับบริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการ ยังจะเป็นผลให้การบริการ ล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น และมีวินัย ทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา ปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในกระบวนการให้บริการ การมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจน กิริยามารยาทที่ดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม ตลอดจนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น จะช่วย ส่งเสริมให้การบริการนั้น ๆ ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างความรู้สึกดี รู้สึก ประทับใจในการรับบริการ เกิดการบอกต่อถึงประสบการณ์จากบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรด้วยเช่นเดียวกัน

อันดับที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่นำมาให้บริการจะไม่เกิดการรั่วไหล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสารอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า งานเอกสารการพิมพ์มีประสิทธิภาพ การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีการเตรียมความพร้อมของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่กล่าวว่า การบริการจำเป็นต้องแสดงถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการบริการ สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มารับบริการได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีที่นำมาใช้ในงานเอกสารการพิมพ์นั้น ลำดับแรก ผลของการรับบริการด้านเอกสารจะต้องมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และหากสามารถสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลเอกสารที่นำมาบริการนั้นจะไม่เกิดการรั่วไหลก็จะยิ่งสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นด้วย

อันดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม และมีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า งานเอกสารการพิมพ์มีการปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องต่อความต้องการรับบริการของบุคลากรของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ทั้งในเรื่องช่องทางการติดต่อประสานงานที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีเวลาเปิดปิดที่เหมาะสม และมีการแจ้งขั้นตอนการขอรับบริการแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้สามารถรับบริการได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ ภานุเดช เพ็ญความสุข (2558) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ คือ ต้องมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และมีระเบียบขั้นตอนไม่มาก จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการบริการ เนื่องจากการจัดระบบการบริการที่ดีจะช่วยเพิ่มความคล่องตัว ลดความผิดพลาดในการส่งมอบบริการ ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ

เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

อันดับที่ 4 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า งานเอกสารการพิมพ์ มีการเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการที่เพียงพอและมีคุณภาพทั้งทางด้านสถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำเอกสารของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ น้ำลिन เทียมแก้ว (2561) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน และสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า สิ่งแวดล้อมที่ดี สถานที่ที่เหมาะสม ความสะอาด ความเป็นระเบียบ รวมถึงเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมต่อการให้บริการนั้น อาจส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล เอาใจใส่ และแสดงถึงความตั้งใจจากผู้ให้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการตามมา

5.2.2 จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยความแตกต่างระหว่างอายุ ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานภายในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ บุคลากรมักคุ้นเคยกับการทำงานร่วมกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนงานกันอยู่เสมอ จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง หรือประสบการณ์การทำงานนั้นไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ทั้งนี้ถึงแม้ว่าผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจะมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเอกสารการพิมพ์ที่ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยก็ยังเห็นความสำคัญถึงการศึกษาข้อมูลในประเด็นนี้ เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรที่ทำงานร่วมกันมีความแตกต่างทางด้านอายุ และ Generation ที่หลากหลาย แบ่งได้เป็น Generation X ,Y และ Z ด้วย Generation ที่ต่างกันนี้ ทำให้มีความคิดเห็นต่างกันอย่างเสมอ การศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลจึงยัง



มีความสำคัญมากในการทำงานในหน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำไปพัฒนางานเพื่อการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นหัวข้อที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่ควรนำมาศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการว่ามีแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างไรบ้าง ตัวอย่างเช่น การเพิ่มที่นั่งพัก หรือการจัดอุปกรณ์เครื่องเขียน เครื่องมือในการทำเอกสารให้เพียงพอและเป็นระเบียบ การตรวจสอบครุภัณฑ์ต่าง ๆ ตามกำหนดการบำรุงรักษาอยู่เสมอ นอกจากนี้ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจสูงสุดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นแนวทางให้คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการโดยเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีคุณสมบัติที่ดีตามหลักของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับที่ดีมากอยู่เสมอ และเป็นตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายงานอื่น ๆ ร่วมด้วย

2) ปัจจุบันคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มีการจัดทำข้อสอบในรูปแบบออนไลน์ร่วมด้วย จึงทำให้การใช้บริการงานเอกสารการพิมพ์ในการทำข้อสอบในรูปแบบกระดาษมีปริมาณลดลงซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลมีขอบเขตที่จำกัด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการงานเอกสารการพิมพ์ด้วยตัวเองเท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การวิจัย

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนที่ทำหน้าที่ให้บริการอยู่หลายฝ่าย จึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจของฝ่ายงานอื่น ๆ ภายในคณะเพิ่มเติม และควรมีการกำหนดตัวแปรให้ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร คุณภาพและกระบวนการให้บริการให้มีความเจาะลึกตามบริบทของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและนำผลการวิจัยไปพัฒนาให้งานบริการของคณะมีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2) ในกระบวนการทำงานของฝ่ายงานสนับสนุนนอกจากการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอแล้ว ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรนำแนวคิดไคเซ็นและลีนมาทำการวิจัยควบคู่ไปกับกระบวนการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย

## บรรณานุกรม

- กรรณิกา ซาซง. (2561). การศึกษาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- กฤษณพงศ์ สุขสมบุรณ์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- งานบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. (2565). จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จารุณี มนุษย์ชาติ. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่ศาลายา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษา 2556. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พรเทพ พัฒนารักษ์ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562. โครงการวิจัยร่วมระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ดและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. (2565). โครงสร้างการบริหารงาน. สืบค้นจาก [https://www.het.rmutt.ac.th/?page\\_id=762](https://www.het.rmutt.ac.th/?page_id=762).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งหิรัญย์นภัส อินรอด. (2558). **คุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุดรธานี : อักษรศิลป์.
- สำนักงานคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. (2564). **หลักสูตรระดับปริญญาตรี (Curriculum)**. สืบค้นจาก [https://www.het.rmutt.ac.th/?page\\_id=45069](https://www.het.rmutt.ac.th/?page_id=45069).
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อารยา นิราศภย์. (2561). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.





ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง
1. ผศ.ดร.สาคร ชลสาคร	คณบดีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผศ.ดร.ณัฐชรัฐ แพกุล	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ดร.รัฐ ชมภูพาน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข

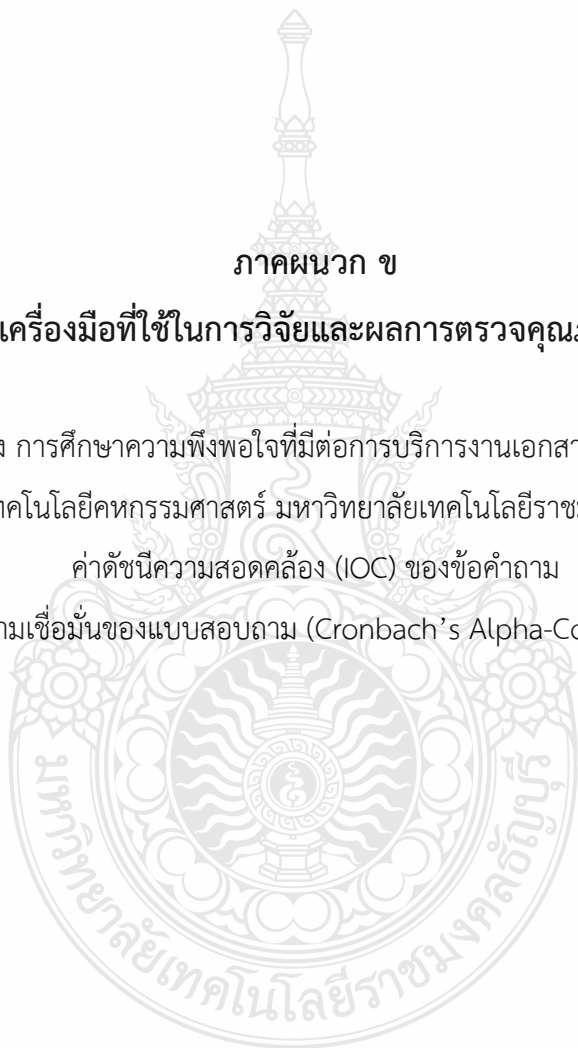
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและผลการตรวจคุณภาพ

แบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha-Coefficient)



### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ ได้แบ่งออกทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยให้เลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของตนเองมากที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ
  - 21-30 ปี
  - 31-40 ปี
  - 41-50 ปี
  - 51 ปีขึ้นไป
3. ประเภทบุคลากร
  - สายวิชาการ
  - สายสนับสนุน
4. ตำแหน่ง
  - ข้าราชการ
  - พนักงานมหาวิทยาลัย
  - พนักงานราชการ
  - ลูกจ้างประจำ
  - ลูกจ้างชั่วคราว
5. ประสบการณ์ทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
  - น้อยกว่า 1 ปี
  - 1-5 ปี
  - 6-10 ปี
  - 11 ปีขึ้นไป



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.2 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก					
1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม					
1.4 มีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม					
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี					
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ					
3.2 สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.3 มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการ อย่างเพียงพอ					
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน					
4.2 ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสาร อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน					
4.3 ความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่นำมาบริการจะไม่เกิดการรั่วไหล					
4.4 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถาม

รายการข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการตรวจ
	1	2	3	
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>				
1. เพศ	1	1	1	1
2. อายุ	1	1	1	1
3. ประเภทบุคลากร	1	1	1	1
4. ตำแหน่ง	1	1	1	1
5. ประสบการณ์ทำงานในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1	1	0	0.67
<b>ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานเอกสารการพิมพ์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์</b>				
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	1
1.2 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก	1	1	1	1
1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม	1	1	1	1
1.4 มีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม	1	1	0	0.67
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>				
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	1	1	1	1
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	1	1	1	1
2.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	1	1	1	1
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ	1	1	1	1
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	1	1	1	1
3.2 สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1	1
3.3 มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	1

รายการข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการตรวจ
	1	2	3	
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
4.1 งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน	1	1	1	1
4.2 ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสาร อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	1	1	1	1
4.3 ความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสาร ที่นำมาบริการจะไม่เกิดการรั่วไหล	1	1	1	1
4.4 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1



## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha-Coefficient)

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha- Coefficient
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	
1.1 มีการแจ้งขั้นตอนขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	0.98
1.2 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่สะดวก	0.98
1.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเหมาะสม	0.97
1.4 มีเวลาเปิดและปิดบริการที่เหมาะสม	0.98
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>	
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ อธิบายดี	0.99
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	0.99
2.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	0.96
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการรับบริการ	0.97
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
3.1 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการ	0.97
3.2 สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	0.98
3.3 มีอุปกรณ์เครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้บริการอย่างเพียงพอ	0.98
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	
4.1 งานเอกสารที่จัดทำมีคุณภาพดี ถูกต้อง ชัดเจน	0.96
4.2 ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องทำเอกสารอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	0.98
4.3 ความมั่นใจในการรับบริการเกี่ยวกับข้อมูลเอกสารที่นำมาบริการ จะไม่เกิดการรั่วไหล	0.97
4.4 มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0.99
<b>รวม</b>	<b>0.98</b>

## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ – นามสกุล

นางวัลวิกาฬ ไพศาลศรี

Mrs.Wanwika Phaisamsri

ตำแหน่งบริหาร/วิชาการในปัจจุบัน  
สังกัด

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หมายเลขโทรศัพท์

02-594-3162

โทรสาร

02-577-2358

E-mail

wanwika\_p@rmutt.ac.th

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 ระดับปริญญาตรี

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน

พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ

คอมพิวเตอร์

งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

งานวิจัยเรื่อง : ความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ  
และสายสนับสนุน ที่มีต่อการให้บริการงานเอกสาร  
การพิมพ์ในคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ปีการศึกษา  
2559

แหล่งทุน : กองทุนส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี