



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

คุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Service Quality from Faculty of Management

Of Personnel Department Engineering

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ฐิตาภา ทองไชย

กองบริหารงานบุคคล

อุไรวรรณ ทิมพานต์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2566

หัวข้อโครงการวิจัย	คุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ – นามสกุล	นางสาวฐิตาภา ทองไชย และ นางอุไรวรรณ หิมพานต์
ปีงบประมาณ	2566

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ถูกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 327 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งประกอบด้วย การทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-Test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$, S.D.=0.49) ด้านที่มีคุณภาพการบริการมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.46$, S.D.=0.53) รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$, S.D.=0.59) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.37$, S.D.=0.56) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$, S.D.=0.54) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$, S.D.=0.55)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) เพศและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก มีความแตกต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3) ผลความคิดเห็นคุณภาพการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก มีความแตกต่างกัน และมีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์



Research Project Title	Service Quality from the Personnel Sector of the Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name – Surname	Miss Thitapa Thongchai and Mis Uraiwan Himmapan
Fiscal Year	2023

ABSTRACT

This research aimed to 1) investigate the level of opinions regarding the service quality of the personnel section at the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 2) compare these opinions based on personal factors such as gender, age, educational level, internal department, and main job function. The sample for this study was selected using stratified sampling from a total population of 327 individuals, with simple random sampling applied to obtain a final sample size of 180 individuals. The research instrument used was a questionnaire. The data analysis included statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, including t-tests and one-way ANOVA.

The research findings revealed that:

1. The overall level of opinions regarding the quality of personnel services was high ($\bar{x}=4.38$, S.D.=0.49). The aspects with the highest service quality, in descending order, were reliability of service ($\bar{x}=4.46$, S.D.=0.53), attentiveness to service recipients ($\bar{x}=4.41$, S.D.=0.59), responsiveness to the needs of service recipients ($\bar{x}=4.37$, S.D.=0.56), assurance provided to service recipients ($\bar{x}=4.36$, S.D.=0.54), and the tangibility of services, which had the lowest average rating but was still high ($\bar{x}=4.28$, S.D.=0.55).

2. The comparison of opinions showed that respondents with different personal factors such as gender, age, educational level, internal department, and main job function had varying levels of opinions on overall service quality. Specifically: a) Gender and age differences did not result in statistically significant

differences in opinions on overall service quality at the .05 significance level. b) Differences in educational level, internal department, and main job function resulted in statistically significant differences in opinions on overall service quality at the .05 significance level.

3. When categorized by personal factors such as gender, age, educational level, internal department, and main job function, the opinions on the quality of personnel services showed no statistically significant differences at the .05 significance level.

Keywords: service quality, personnel sector, faculty of engineering



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2566” ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาให้แนวคิดและคำปรึกษา รวมถึงคำแนะนำอย่างดียิ่งจากที่ปรึกษาโครงการวิจัยตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบคุณคณาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความร่วมมือให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

จิตาภา ทองไชย

อุไรวรรณ หิมพานต์

ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 ข้อมูลพื้นฐานงานบุคลากร ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	35
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	37
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	62
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	68
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	72
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	81
แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน	86
ประวัติผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

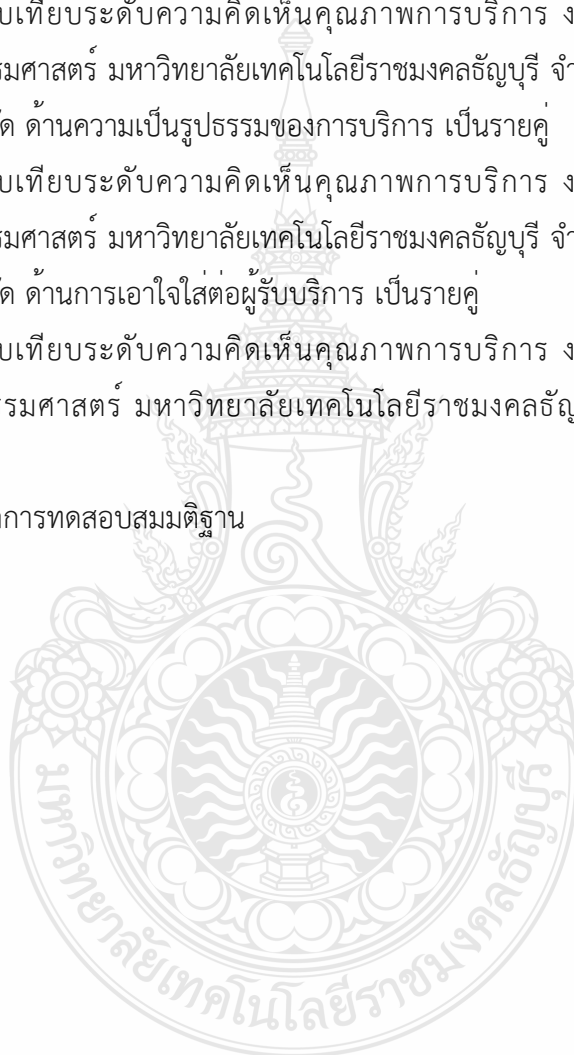
ตารางที่	หน้า
3.1 ข้อมูลบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2566)	31
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งแยกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานและสายงานหลักของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	31
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสายงานหลักผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม	38
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	38
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	39
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	40
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	40
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	41
4.12 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ	43
4.14 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา	45
4.15 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นรายคู่	47
4.16 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่	48
4.17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่	48
4.18 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายคู่	49
4.19 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่	49
4.20 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในที่ปฏิบัติงาน	51
4.21 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในงานที่ปฏิบัติ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่	53
4.22 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในที่สังกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในที่สังกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่	55
4.24 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในที่สังกัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายคู่	56
4.25 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงาน ภายในที่สังกัด ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่	57
4.26 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม สายงานหลัก	58
4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	58



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
2.1 โครงสร้างการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	17
2.2 โครงสร้างการบริหารงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	18
2.3 โครงสร้างการบริหารงาน งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในปัจจุบัน มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการปฏิบัติโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการโดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตอบสนองความต้องการเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การยกระดับคุณภาพบริการของภาครัฐเป็นความพยายามหนึ่งในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ วิธีการ ทักษะคน และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ให้การบริการตรงตามความต้องการและเงื่อนไขของกลุ่มผู้รับบริการ หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดเทคนิควิธีการบริการรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการที่ดี ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หน่วยงานมีวิธีการช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ ในการบริการภาครัฐจะไม่เหมือนกับภาคเอกชน เนื่องจากไม่มีการแข่งขันกัน แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของผู้รับบริการมีไม่มากพอที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยงานต้องมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการ ติดตามผลการดำเนินงาน และคำนึงถึงผลของการบริการ มากกว่าขั้นตอนกระบวนการบริการ (มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และ ปรียาภัทร กันกา, 2563) การบริการที่ดีจึงเป็นการให้ความช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้มารับบริการ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมาก่อนเสมอ การให้บริการนั้นต้องไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลอื่น ๆ พื้นฐานสำคัญในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการและเอาใจใส่ในการบริการ ผู้ให้บริการต้องมีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับ และต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรและหน่วยงานได้รับ ความเชื่อถือศรัทธาและไว้วางใจ (กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, ออนไลน์ <https://www.cmcity.go.th/>)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหนึ่งในคณะแรกตั้งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เก่าแก่และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับเป็นมหาวิทยาลัยแนว Comprehensive เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการผลิตบัณฑิตให้เป็นนักปฏิบัติที่มีความสามารถ และมีคุณภาพด้านวิชาชีพ ให้บริการด้านการเรียนการสอนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทั้งในด้านการวิจัยและสิ่งประดิษฐ์เผยแพร่สู่ระดับสากล ด้านการบริการวิชาการและสังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งให้คำปรึกษาทางด้านวิทยาการ นวัตกรรม เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี, เว็บไซต์ <https://www.engineer.rmutt.ac.th/>) เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจ ของมหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จและไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งในการบริหารงานของ

คณะวิศวกรรมศาสตร์นั้นประกอบไปด้วย 1 สำนัก 4 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานคณบดี ฝ่ายบริหาร และวางแผน ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ

งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการกับบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ภายใต้สังกัดสำนักงานคณบดี มีหน้าที่บริหารงานในหมวดทะเบียนประวัติ หมวดบริหารงานบุคคล หมวดพัฒนาบุคลากร และหมวดระเบียบวินัยและสวัสดิการ ซึ่งแต่ละหมวดงานค้ำประกันถึงความสำคัญในการให้บริการแก่บุคลากร มีนโยบายในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีการให้บริการกับบุคลากรจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้การอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจในการได้รับการบริการ และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นนั้นมาเป็นข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานและเสนอแนะต่อผู้บริหาร ให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน ให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการให้บริการทะเบียนและประวัติของบุคลากร การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประวัติการลาทุกประเภท การขอกำหนดตำแหน่งเพิ่ม สรรหาบุคคลเข้ารับราชการ ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ขออนุมัติลาไปศึกษาฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ออกคำสั่งประกาศระเบียบและข้อบังคับของคณะ และอื่น ๆ อีกหลายภารกิจที่สำคัญ จากบริบทที่หลากหลายและผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก การขอเอกสารหรือการดำเนินการจัดทำขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้เกิดความผิดพลาด ล่าช้า และกลับมาติดต่อซ้ำในเรื่องที่ขอรับบริการ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งในการดำเนินงานของงานบุคลากร สิ่งสำคัญคือความถูกต้องของเอกสารและข้อมูลส่วนตัว ต้องมีความถูกต้องครบถ้วน ความสำคัญในการให้บริการคือ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เอกสารประกอบ ให้กับผู้รับบริการมีความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ผู้รับบริการเกิดความรู้ความเข้าใจ สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีภาระงานเกี่ยวกับงานบุคลากร จึงมีความต้องการในการศึกษาคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงาน ของงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อศึกษาระดับความดี ดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษา คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 327 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566, คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2552) ที่มีค่าความคาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 327 คน แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 180 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตามแนวคิดของ Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน พิชรมน เชื้อนาคะ, 2560) ได้แก่ คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือน เมษายน 2566 – มีนาคม 2567

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลักที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่เลิศสุดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีด้วยกัน 5 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ เหมาะสมและมีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุด ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) **ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที มีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันได้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** หมายถึง ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปอย่างสุภาพนุ่มนวลเหมาะสมและมีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4) **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และ

สภาพแวดล้อม เป็นต้น ที่แสดงออกถึงความใส่ใจในการให้บริการ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5) **ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ** หมายถึง การเอาใจใส่ดูแล ช่วยแก้ปัญหา ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ สามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ 4 หมวดงาน ที่มีความเกี่ยวข้องด้านบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ หมวดทะเบียนและประวัติ หมวดบริหารงานบุคคล หมวดพัฒนาบุคลากร หมวดระเบียบวินัยและสวัสดิการ มีภารกิจ เช่น การจัดทำทะเบียนประวัติบุคลากร การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การตรวจสอบวันลา การขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น การสรรหาบุคคลเข้ารับราชการในคณะ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การขอบรรจุแต่งตั้งโอนย้าย การฝึกอบรมศึกษาดูงาน การเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการของบุคลากร การออกคำสั่งประกาศระเบียบข้อบังคับ การขอบำเหน็จบำนาญและเงินทำขวัญตามสิทธิ เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มาติดต่อขอรับบริการภายในสำนักงานอธิการบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

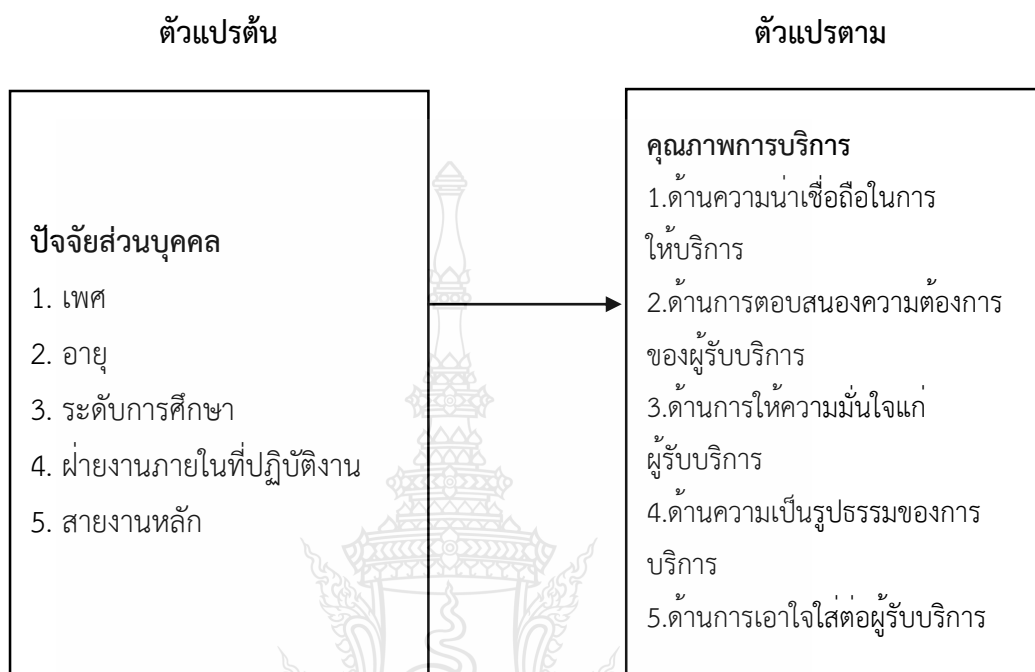
1.6.1 ทราบถึงคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6.2 ผู้บริหารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการ ปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อสรุปแนวคิดคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้วิจัยเลือกทฤษฎีของ

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน พัชรมน เชื้อนาคะ, 2560) มาเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้หลายประการ ดังนี้

ฉวีวรรณ ชงงาม (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ว่ามีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจ ต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

อิสริยา ใจชื่อ (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบ การให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

ก้อยนภา สมอุดร (2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง รูปแบบหรือกิจกรรมที่องค์กรสร้างขึ้นทั้งมีตัวตนและไม่มีตัวตน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการ และตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและตั้งใจใช้บริการ

สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวัง เป็นการหยิบยื่นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีก

Crosby (1979 อ้างถึงใน ฉวีวรรณ ชงงาม, 2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง หลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการของผู้รับบริการ และตอบสนองตามความต้องการด้วย

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน นุชจรินทร์ วรรณพงษ์, 2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินหรือลงความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการนั้น

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่ดีเลิศสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรในยุคสมัยปัจจุบันที่มีการแข่งขันกัน เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 อ้างถึงใน จูฑิตาภา ทองไชย, 2564) กล่าวถึงการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งถ้านำมาแยกตัวอักษรออกแต่ละตัว จะพบว่า เป็นแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ดี การบริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการให้บริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการดังกล่าว ซึ่งความหมายของตัวอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเราเห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

การให้บริการที่ดีที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นเลิศนั้น เรียกว่า คุณภาพการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ ดังนี้

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจอย่างมาก เป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ
2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Lehtinen and Lehtinen (1982 อ้างถึงใน ก้อยณา สมอุดร, 2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและองค์ประกอบของการให้บริการ ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบของคุณภาพ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพทางกายภาพ (Physical) ของการบริการ เช่น อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. คุณภาพขององค์กร (Corporate) แสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร กระบวนการทำงานขององค์กร
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของการให้บริการ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

วรจกณา ชาวเอียร (2540 อ้างถึงใน นุชจรีนทร์ วรณพงษ์ 2564) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมและการอุทิศเวลาที่จะให้บริการ การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในกความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่รับบริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับอย่างเหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย การชี้แจงสื่อสารขอบเขตและลักษณะงาน มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ความปลอดภัยด้านภาพพจน์ชื่อเสียง

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ การให้คำแนะนำ สนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม

Millet (1954 อ้างถึงใน พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ, 2562) ได้ให้ความเห็นถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจว่าผู้ให้บริการต้องยึดถือหลักการปฏิบัติงาน 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ให้ความเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผลการปฏิบัติงานถ้าไม่ตรงเวลาจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก มีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ Millet กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ได้ยึดความพอใจหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะ มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการและผลปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วคิน อิงค์พัฒนากุล (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของแต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่สามารถเป็นได้ทั้ง การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ บางครั้ง

ทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบไปพร้อมกัน โดยคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการ บริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงและปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้ สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่าง แท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้ง สุขภาพ ร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้าง ความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึง จิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติน และความรับผิดชอบของ ผู้ให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 อ้างถึงใน ฐิตาภา ทองไชย, 2564)) ได้อธิบายองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ดี ทางด้านกายภาพต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่เป็น สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทาง ที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตั๋วอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวางสะอาดและปลอดภัย รวมทั้ง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รุ้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจในกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดใน การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการในการได้รับการบริการนั้น เพราะผู้รับบริการได้รับ ประสพการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985 อ้างถึงใน สุทัต วันนิง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) ได้ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับ คุณภาพการบริการเพื่อค้นคว้าปัจจัยอะไรที่เป็น ตัวตัดสินระดับคุณภาพการบริการในมุมมอง ของผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการใช้กำหนดคุณภาพการบริการ มีอยู่ 10 ด้าน ดังนี้

1. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ เช่น การเตรียม เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรบาย แก่ผู้รับบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้องตามมาตรฐานตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับบริการ รวมไปถึงความสม่ำเสมอของมาตรฐานใน การให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และยังรวมถึงการให้บริการภายในเวลาที่เหมาะสม

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยนต่อการให้บริการ ให้การเคารพต่อผู้รับบริการ ให้ความสนใจและเป็นมิตรและมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

5. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะที่ดีใน การให้บริการ

6. ความน่าศรัทธา (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ที่ผู้รับบริการ จะได้รับ และความซื่อสัตย์ที่ผู้ให้บริการจะมีต่อผู้รับบริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ได้รับจะต้องปราศจากความเสี่ยง สิ่งที่เป็นอันตรายหรือปัญหาต่าง ๆ ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในชีวิต ทรัพย์สิน และชื่อเสียง

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้รับบริการต้องได้รับความสะดวก ไม่มีขั้นตอน ที่ซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาในการรอคอยน้อย และผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ติดต่อได้สะดวก เวลาเปิด และปิดการให้บริการมีความเหมาะสม

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้ ผู้รับบริการเข้าใจถึงการบริการได้เป็นอย่างดี และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ และ แจ้งรายละเอียดของค่าบริการให้ผู้รับบริการได้ทราบ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง ผู้ให้บริการ ต้องเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการและสนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ จากการศึกษาปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่ใช้กำหนดและตัดสินระดับคุณภาพการบริการ Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988 อ้างถึงใน สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการเพิ่มเติมที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มีด้วยกัน 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความเหมาะสม ถูกต้อง แม่นยำ ในทุกจุดของการบริการ มีความสม่ำเสมอจนทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกมั่นใจว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ ดังนั้นหน่วยงานควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานถือเป็นจุดตั้งต้น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้บริการ นำมาใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการบริการ เพื่อให้การบริการนั้นเกิดผลดีต่อผู้รับบริการได้มากที่สุด โดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมแบะความเต็มใจในการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีและเคารพความเป็นบุคคลต่อผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งความต้องการของบุคคลแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านการมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่คาดหวังไว้

3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาที่ดี นุ่มนวล ใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

4. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงสภาพแวดล้อม ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ใส่ใจ ห่วงใย และผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการให้บริการ ถูกแสดงออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพได้จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ตัวอย่างเช่น

4.1 สถานที่ การจัดอาคารสถานที่ มีความสะอาด เหมาะสม ปลอดภัย อากาศถ่ายเทได้ดี การจราจรเป็นสัดส่วน มีแสงสว่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น สถานที่ที่จอดรถเพียงพอต่อการมาติดต่อประสานงาน

4.2 อุปกรณ์ ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานได้ทันที และมีความเที่ยงตรง จำเป็นต่อผู้รับบริการเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคิดเลข โทรศัพท์ เป็นต้น

4.3 เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการให้บริการนั้น ควรมีให้เพียงพอ สามารถรองรับกับจำนวนผู้เข้ารับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ เป็นต้น

4.4 บุคลากร มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พุดจาไพเราะสุภาพ มีความรู้ในงานเป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสื่อสาร

4.5 เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็น แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ต้องมีความชัดเจน สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบได้อย่างรวดเร็ว

5. การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล รับฟังปัญหาและความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดี จัดแก้ปัญหาของผู้รับบริการ และช่วยแก้ไขปัญหานั้นอย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวกำหนดที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้หลายประการ ดังนี้

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์กับ ประสบการณ์ ของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ผ่านกระบวนการประเมินระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการว่าได้รับตรงความต้องการ หรือเกินมาตรฐานที่ต้องการตามที่คาดหวังหรือไม่

อิสริยา ใจชื่อ (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

พรสุดา สุขสม (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกมาด้วยความยินดีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ และเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการและคาดหวัง ถ้าผลที่ได้จากการมาใช้บริการที่ได้รับมีค่าเกินกว่าหรือตรงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้จากการมาใช้บริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

สาธิต จินะสอน (2564) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ กรณีการให้บริการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการมีสูง ก็จะทำให้เกิดความพอใจมาก แต่ถ้าการให้บริการนั้นตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่ำ ก็จะทำให้เกิดความพอใจน้อย

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Kotler (1997, อ้างถึงใน พรสุดา สุขสม, 2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจก บุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Maslow (1954, อ้างถึงใน รัฐธำภา ทองไชย, 2564) กล่าวว่า ความพอใจของมนุษย์เกิดขึ้นตามความต้องการของตนเอง โดยจัดลำดับความต้องการไว้ 5 ชั้น ดังต่อไปนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของบุคคลเพื่อความอยู่รอดของชีวิต บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกาย เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตก่อนความต้องการชั้นอื่น ๆ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการความอบอุ่น ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิด

ความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการทางร่างกาย บุคคลต้องการที่จะอยู่อย่างสงบ มีระเบียบวินัย และไม่รุกรานผู้อื่น มีความมั่นคงในครอบครัว มีความรักใคร่ปรองดองกัน มีความปลอดภัยในอาชีพไม่ถูกไล่ออกงานไม่เสี่ยงอันตราย และการมีหลักประกันในชีวิต มีผู้ดูแลยามเจ็บไข้

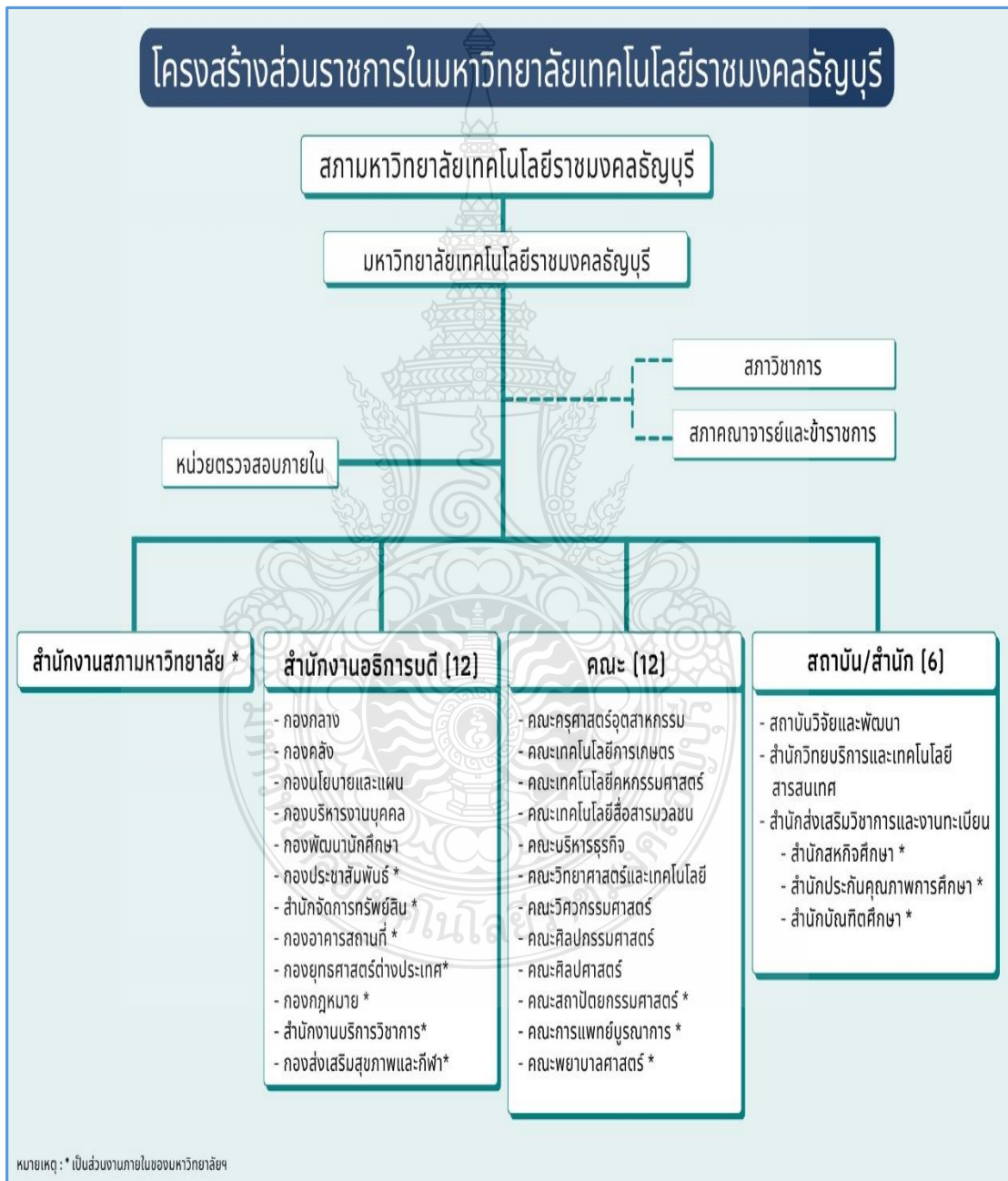
ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่นและเป็นผู้ที่ได้มอบความรักให้กับผู้อื่น ส่วนในความเป็นเจ้าของก็โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือสมาชิกภายในกลุ่ม กล่าวคือ มนุษย์จะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใคร ไม่ได้รับการยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามเณรหรือภรรยา หรือลูกได้ลดน้อยลงไป

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสวงหาเกียรติยศศักดิ์ศรีทั้งโดยตนเองและการได้รับการยกย่องเชิดชูจากผู้อื่นและสังคม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในตนเอง สร้างผลสัมฤทธิ์โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นและมีความเป็นอิสระ และอีกหนึ่งลักษณะ ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Esteem From others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศได้รับการยกย่องและยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่ชื่นชมยินดี ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นสุดท้ายที่จะเกิดขึ้นได้ ต้องเกิดความพึงพอใจและการตอบสนองในความต้องการลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 มาอย่างเพียงพอก่อน บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ ต้องใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของตนเองที่มีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพที่มี

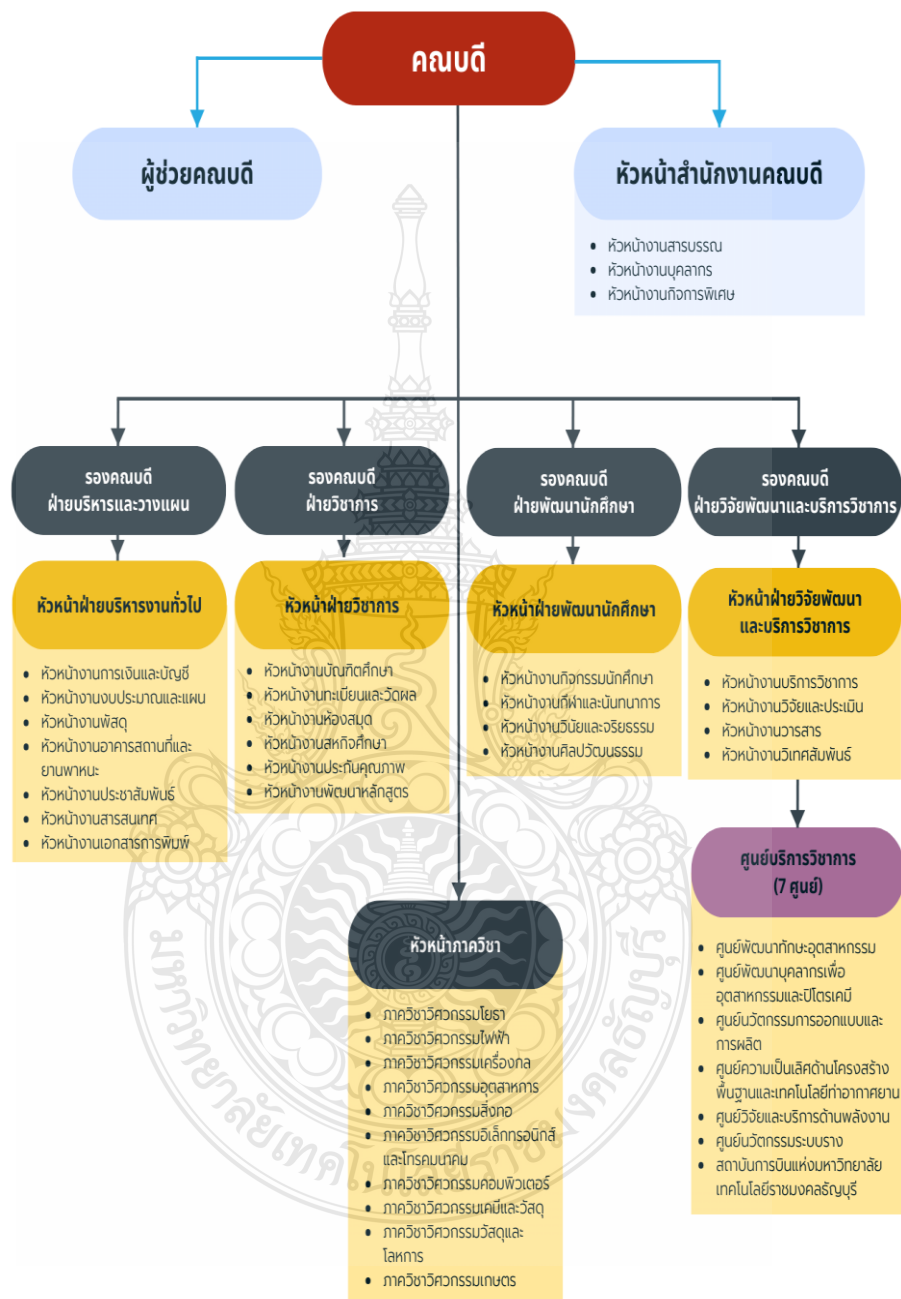
2.3 ข้อมูลพื้นฐานงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่มา : <https://www.rmutt.ac.th/> (เว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

โครงสร้างการบริหารงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่มา : [https:// www.engineer.rmutt.ac.th/](https://www.engineer.rmutt.ac.th/) (เว็บไซต์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ (2566) กล่าวว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะ 1 ใน 16 คณะที่เปิดสอนระดับปริญญาตรีสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ.2518 ใช้ชื่อว่า “คณะวิศวกรรมเทคโนโลยี” เดิมเปิดการเรียนการสอนที่ วิทยาเขตเทเวศร์ มีเนื้อที่ทั้งหมด 9 ไร่ 48 ตารางวา ณ สถานที่นี้เคยเป็น “วังรพีพัฒน์” ของพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ซึ่งเป็น “พระบิดาแห่งกฎหมายไทย” เมื่อเสด็จในกรมฯ สิ้นพระชนม์วังนี้กลายเป็นโรงเรียนรพีพัฒน์ของเอกชน ตั้งอยู่ได้ไม่นานกระทรวงอุตสาหกรรมขอซื้อต่อเพื่อจัดตั้งโรงงานผลิตนม จากนั้นได้เปลี่ยนเป็นสถานศึกษา ในปี 2496 กรมอาชีวศึกษาขอซื้อต่อจากกระทรวงอุตสาหกรรม จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูอาชีวศึกษาขึ้น ต่อมาในปี 2518 วิทยาลัยครูอาชีวศึกษาได้เปลี่ยนเป็นวิทยาเขตเทเวศร์ เป็น 1 ใน 31 วิทยาเขตที่สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เปิดสอนหลักสูตรระดับ ปวส. และ ปม. และได้จัดตั้งคณะวิศวกรรมเทคโนโลยี ณ สถานที่แห่งนี้ด้วย ซึ่งเป็นคณะที่เปิดสอนระดับปริญญาตรี สาขาช่างอุตสาหกรรม สาขาวิศวกรรมศาสตร์ และสาขาครุศาสตร์ อุตสาหกรรม ต่อมาในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2527 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามใหม่ เป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (Rajamangala Institute of Technology) และในปี 2530 ได้มีนโยบายจัดทำโครงการย้ายคณะต่าง ๆ ไปยังศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 740 ไร่ และต่อมาในปี พ.ศ.2532 มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยยกเลิกคณะวิศวกรรมเทคโนโลยี และประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา ใช้ชื่อใหม่ว่า “คณะวิศวกรรมศาสตร์” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม 2537 ซึ่งได้ย้ายมาทำการเรียนการสอน ณ ถนนรังสิต-นครนายก กม.13 ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จึงอยู่ในการแบ่งส่วนราชการใหม่ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้มีการแบ่งส่วนราชการใหม่ ดังนี้

1. สำนักงานคณบดี
2. ฝ่ายบริหารปลระวางแผน
3. ฝ่ายวิชาการ
4. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา
5. ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ
6. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา
7. ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
8. ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล
9. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ
10. ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งทอ
11. ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม

12. ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
13. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี
14. ภาควิชาวิศวกรรมวัสดุและโลหะการ
15. ภาควิชาวิศวกรรมเกษตร

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร และสมรรถนะหลักขององค์กร คณะวิศวกรรมศาสตร์

พันธกิจ (Mission)

M1: จัดการเรียนการสอนด้านวิศวกรรมศาสตร์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมและชุมชน

M2: สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม และชุมชน

M3: ให้บริการทางวิชาการ ฝึกอบรม และทดสอบทางวิศวกรรมให้กับผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมและชุมชน

M4: บ่มเพาะสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานด้วยหลักธรรมาภิบาล

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็น 1 ใน 5 อันดับแรกของการจัดลำดับคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกลุ่มพัฒนาเทคโนโลยี และส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมของประเทศ ด้าน อากาศยาน ระบบรางและยานยนต์ไฟฟ้า ภายในปี พ.ศ. 2570

ค่านิยม "ETHIC"

ต่อยอดเทคโนโลยี (E, Enhanced technology)

เชื่อมั่นในทีม (T, Trust)

ปฏิบัติภารกิจได้จริง (H, Hands on)

สร้างนวัตกรรม (I, Innovation)

ประนีประนอม (C, Compromise)

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Working Culture)

“รู้รับผิดชอบ คิดสร้างสรรค์ ก้าวทันโลก”

สมรรถนะหลักขององค์กร

CC1: การบ่มเพาะวิศวกรให้เป็นนวัตกรรมเชิงปฏิบัติ

CC2: เทคโนโลยีสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางการค้า

CC3: การมีส่วนร่วมของเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ (สถานประกอบการ ศิษย์เก่า ชุมชน มหาวิทยาลัย)

ปรัชญา (Philosophy)

“วิศวกรรมสร้างนวัตกรรม สร้างคน สร้างสังคมที่ยั่งยืน”

ปณิธาน (Determination)

“องค์กรผลิตวิศวกรนักปฏิบัติมืออาชีพชั้นนำระดับสากล

เอกลักษณ์ (Uniqueness)

สอนวิชาการ เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคนดีสู่สังคม

อัตลักษณ์ (Identity)

“วิศวกรนักคิด นักปฏิบัติ มืออาชีพ”

คติพจน์ (Motto)

“Engineering the Future”

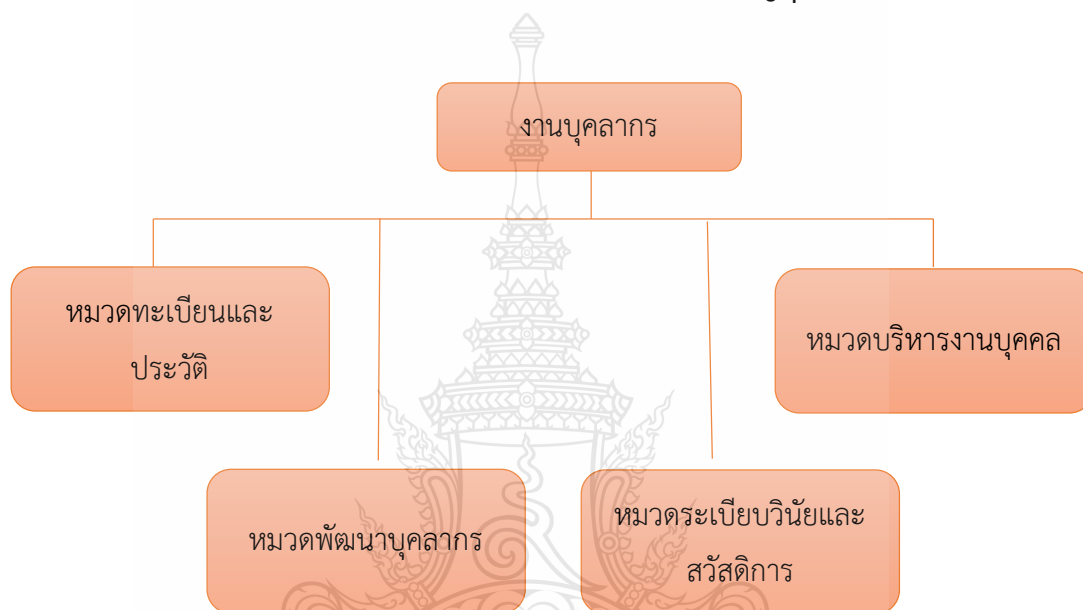
คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ รวมถึงการแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักศึกษา ปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ร่วมลงนามความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมากกว่า 10 ประเทศทั่วโลก อาทิเช่น Kyoto University ประเทศญี่ปุ่น, Beijing Liaotong University สาธารณรัฐประชาชนจีน, Singapore Polytechnic สาธารณรัฐสิงคโปร์, Hof University of Applied Sciences สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี, Finland University สาธารณรัฐฟินแลนด์ และ Technical University of Liberec สาธารณรัฐเช็ก เป็นต้น อีกทั้งยังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 ทั้งคณะฯ จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2547 ได้รับการรับรองหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากสภาวิศวกร สำหรับผู้ที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 ถึงปีการศึกษา 2550 สำหรับสาขาวิศวกรรมโยธา สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า แขนงไฟฟ้ากำลัง สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม สาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม แขนงไฟฟ้าสื่อสาร และสาขาวิศวกรรมเคมี

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ดังนี้

1. การเรียนรู้สู่การเป็นนวัตกรรม Learning to be innovation
2. การวิจัยเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม Research for innovation

3. การบริการวิชาการและเพิ่มคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรมด้วยนวัตกรรม Social and culture enhance by innovation
4. การบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม Innovation management

**โครงสร้างการบริหารงาน งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงาน งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่มา : [https:// www.engineer.mutt.ac.th/](https://www.engineer.mutt.ac.th/) (เว็บไซต์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความรับผิดชอบ 4 หมวดงาน ได้แก่ หมวดทะเบียนและประวัติ หมวดบริหารงานบุคคล หมวดพัฒนาบุคลากร และหมวดระเบียบวินัยและสวัสดิการ มีรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

หมวดทะเบียนและประวัติ

1. รวบรวมและจัดทำทะเบียนประวัติของบุคลากรในคณะ รวมทั้งบันทึกประวัติเพิ่มเติมให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
2. รวบรวมและจัดทำข้อมูล สถิติอัตรากำลัง รวมทั้งให้บริการข้อมูลดังกล่าวแก่หน่วยงานอื่น

3. ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งเปลี่ยนชื่อ นามสกุล และคำนำชื่อของบุคลากรในคณะ
4. ตรวจสอบการลา และวันทำการ และจัดทำงบเดือน งบวันลาบุคลากรในคณะ
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
6. ดำเนินการออกหนังสือรับรองหรือเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับประวัติการรับราชการให้บุคลากรในคณะ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างของคณะ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอลาทุกประเภท ของบุคลากรในคณะ
9. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

หมวดบริหารงานบุคคล

1. ดำเนินการจัดทำรายละเอียดการขอกำหนดตำแหน่งเพิ่ม และกำหนดตำแหน่งใหม่ของภาควิชาต่าง ๆ และภายในในคณะ เช่น กำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้าง
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้าง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอบรรจุ แต่งตั้ง การโอนย้าย การลาออก และการขอกลับเข้ารับราชการ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการบรรจุ การเปลี่ยนแปลงระดับตำแหน่ง การเปลี่ยนชื่อตำแหน่ง
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอปรับวุฒิ และการเพิ่มวุฒิการศึกษา
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเลื่อนและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นของข้าราชการ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอประเมินเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าต่าง ๆ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอขอแต่งตั้งตำแหน่งผู้บริหารของคณะ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติราชการแทนหรือผู้รักษาราชการแทนในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งไม่อยู่
13. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการสอนและการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ สายผู้สอน
14. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หมวดพัฒนาบุคลากร

1. ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับการจัดปฐมนิเทศสำหรับข้าราชการและลูกจ้างใหม่ของคณะฯ เข้ารับการปฐมนิเทศของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุมัติลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ปฏิบัติงานวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศของบุคลากรในคณะ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการขออนุมัติไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการของบุคลากรในคณะ
4. แจ้งวันกลับเข้ารับราชการตามปกติของผู้ที่ได้รับอนุมัติให้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้มหาวิทยาลัยทราบ
5. แจ้งวันเริ่มหยุดราชการ และวันกลับมาปฏิบัติราชการของบุคลากรในคณะที่ได้รับการอนุมัติให้ลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัยทั้งในและต่างประเทศให้มหาวิทยาลัยทราบ
6. รายงานผลการศึกษา ฝึกอบรม ดูงานของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ที่ได้รับอนุมัติให้ลาไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ
7. ดำเนินการจัดส่งรายงานผลความก้าวหน้า และผลสรุปของการไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ
8. ดำเนินการประมาณการค่าใช้จ่ายของบุคลากรของคณะฯ ที่ไปอบรมหรือสัมมนาไปราชการภายในประเทศ
9. ดำเนินการเก็บข้อมูลของบุคลากรที่ไปเป็นวิทยากร ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอื่น ๆ เป็นการบริการวิชาการและสังคม
10. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

หมวดระเบียบวินัยและสวัสดิการ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับของคณะ
2. ดำเนินการเกี่ยวกับ คำสั่ง ประกาศของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับบุคลากร หรืองานขอคณะ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องของข้าราชการและลูกจ้างที่กระทำผิดทางวินัย ในระดับคณะ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอใช้ทุนของข้าราชการที่ได้รับอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ ฝึก อบรม ดูงานในกรณีที่เกิดสัญญาการรับทุน
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอบำเหน็จ บำนาญ และเงินทำขวัญให้บุคลากรในคณะตามสิทธิ์ที่จะได้รับ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนของพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ใช้สิทธิ์ของประกันสังคม

7. ดำเนินการขอที่พักรักษาตัวของมหาวิทยาลัยให้บุคลากรในคณะโดยประสานงานกับ
กรรมการบ้านพักกรรมการผู้แทนคณะ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเข้ารับการศึกษาฟรีกรมพลทางทหาร
9. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉวีวรรณ ธงงาม (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริม
วิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยอย่างเพศและอายุไม่มีผลกระทบต่อ
คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในส่วนของลักษณะของผู้มาติดต่อใช้บริการ พบว่าคุณภาพในด้าน
ความเป็นรูปธรรมของบริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อ
ผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าใจผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกัน สำหรับความถี่ใน
การเข้ารับบริการ พบว่ามีความแตกต่างในทุกประเด็นของการให้บริการ ขณะที่การพิจารณาในมิติ
ของฝ่ายงานที่ให้บริการ พบว่าความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านอื่น ๆ ทั้ง
ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ และความเข้าใจผู้ใช้บริการ มีความแตกต่าง
ที่ชัดเจน

สรุภชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยผลการวิจัยชี้ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ใน
เกณฑ์สูง เมื่อนำมาวิเคราะห์แยกตามมิติ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ
การเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ล้วนได้รับการประเมินให้อยู่ในระดับสูงในทุกด้าน
จากผู้ตอบแบบสอบถาม ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา
และลักษณะการขอรับบริการ ไม่ได้มีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของ
คณะวิทยาการจัดการ ทั้งนี้สะท้อนถึงความสม่ำเสมอในมาตรฐานการบริการที่ตอบสนอง
ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและเท่าเทียม

ชินพัฒน์ ขาวแก้ว (2561) ได้ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยผลการวิจัยเผยให้เห็นแนวทางที่
หลากหลายและครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการ ด้านการบริการ ควรปรับปรุงให้เครือข่าย
อินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ด้วยความเร็วที่มีเสถียรภาพ พร้อมพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีการ
จัดเก็บข้อมูลแบบศูนย์กลางเพื่อความสะดวกในการสืบค้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรมุ่งเน้น
การปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการ (Service Mind) พร้อมทั้งตอบสนองปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
ผ่านการส่งเสริมทักษะและความรู้ รวมถึงการจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มความครอบคลุมของอุปกรณ์ส่งสัญญาณ
เครือข่ายไร้สาย พร้อมจัดตั้งโซนอินเทอร์เน็ตที่มีคอมพิวเตอร์ให้บริการในทุกอาคารภายใน
มหาวิทยาลัย ในด้านคุณภาพการบริการ ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเชิงรุก พร้อมวิเคราะห์

ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ วางแผนแก้ปัญหาอย่างชัดเจน และสร้างความร่วมมือกับองค์กรภายนอก ในการสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของฝ่าย ยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับความรุนแรงจากมาก ไปน้อย ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การเข้าใจผู้ใช้บริการ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ บนพื้นฐานของข้อมูลที่รวบรวมจาก แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ได้มีการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในหลาย มิติ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เสนอให้กำหนดเครื่องแบบหรือสัญลักษณ์ เช่น ป้ายชื่อ เพื่อ สะท้อนความพร้อมและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ แนะนำให้จัดตั้ง ศูนย์ให้คำปรึกษาแบบครบวงจรเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สำหรับการ ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานและปลูกฝังความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ควรยกระดับมาตรฐานการทำงานให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และด้านการเข้าใจผู้ใช้บริการ เน้นการปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ แก้ปัญหาด้วยความ รับผิดชอบและรักษาความลับที่ไว้ไว้กับผู้ใช้บริการ แนวทางเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การเสริมสร้างคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้ตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยพบว่าในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ใน ระดับสูง เรียงตามลำดับจากด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ และทรัพยากรสารสนเทศ ในส่วนของทรัพยากร สารสนเทศ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในความครอบคลุมของเนื้อหาสาขาวิชา รองลงมาคือความทันสมัย และความเพียงพอต่อความต้องการของทรัพยากร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการชื่นชมในความสะดวกรวดเร็ว ทั้งในการติดต่อและการทำงานผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึง กระบวนการที่ไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย สำหรับด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการให้คะแนนสูงในเรื่องความรู้ ความสามารถในการแนะนำและช่วยเหลือ รวมถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเป็นมิตร โดยเฉพาะการบริการด้วยความกระตือรือร้นและความเต็มใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่สะอาดและเป็นระเบียบ ซึ่งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ พร้อมด้วย การจัดที่นั่งและสิ่งพิมพ์อย่างมีระเบียบและเพียงพอ ด้านการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของสำนัก วิทยบริการได้รับคำชื่นชมเรื่องข้อมูลที่ครบถ้วน ขณะที่การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และการอัปเดตบริการใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอเป็นอีกหนึ่งจุดเด่นที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักวิทยบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติของการบริการ

ศศิธร มาศสถิตย์ (2562) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีเพศหญิงจากคณะครุศาสตร์ ซึ่งเข้าใช้บริการบ่อยที่สุดในช่วงเวลา 12.01–13.00 น. กิจกรรมที่นิยมมากที่สุดคือการอ่านหนังสือ อย่างไรก็ตาม คุณภาพการให้บริการโดยรวมยังคงอยู่ในระดับที่ "พอรับได้" แต่ยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เต็มที่ ปัญหาสำคัญที่พบครอบคลุมหลายมิติ เช่น ในด้านการให้บริการ มีปัญหาเรื่องความไม่สะดวกในการยืมหนังสือด้วยตนเอง และจำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบข้อจำกัดในสัญญาณเครือข่ายไร้สายและการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมมีข้อจำกัดในความกว้างขวางของสถานที่ การขาดแคลนน้ำดื่ม และแสงสว่าง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าจำนวนและความหลากหลายของวารสารทั้งแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนด้านบุคลากร ขาดความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่เสนอประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นและการประเมินคุณภาพ การประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดแผนพัฒนา และติดตามผลการดำเนินงาน สำหรับแนวทางในแต่ละด้าน ได้แก่ การให้บริการ: ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้สะดวกยิ่งขึ้น พร้อมยกระดับกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและเป็นระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ: เพิ่มประสิทธิภาพเครือข่ายไร้สาย อบรมการใช้สารสนเทศ และจัดทำช่องทางรับข้อเสนอแนะสภาพแวดล้อม: จัดหาจุดบริการน้ำดื่มเพิ่มเติม พัฒนาแสงสว่าง และติดตั้งป้ายบอกทางในแหล่งสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ: เพิ่มจำนวนวารสารและปรับปรุงความหลากหลาย รวมถึงซ่อมแซมทรัพยากรที่มีอยู่ บุคลากร: จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการถ่ายทอดความรู้และการวิจัย ส่งเสริมให้บุคลากรเผยแพร่ผลงานและนำความเชี่ยวชาญมาใช้ในการพัฒนาองค์กร แนวทางเหล่านี้มุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและตรงจุด

กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยระบุว่าโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้ใช้บริการให้คะแนนสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสม, ด้านความสะดวกในการบริการที่ช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินการ และ ด้านสภาพแวดล้อม ที่เอื้อต่อการใช้บริการอย่างราบรื่น นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็น เพศ ชั้นปีการศึกษา หรือคณะที่ศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน โดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมุมมองของนักศึกษาในแต่ละกลุ่ม ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนถึงการดำเนินงานของจุดชำระเงินที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุมและเป็นธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างไร

อิสริยา ใจชื่อ (2563) ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผลการวิจัยสะท้อนข้อเสนอแนะสำคัญ ในหลายมิติที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น การให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมุ่งเน้น การปฏิบัติต่อนักศึกษาทุกคนด้วยความเท่าเทียมและมีมาตรฐานที่ชัดเจน ทั้งในขั้นตอนและระยะเวลา ที่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับกรณีเร่งด่วนโดยชี้แจงกระบวนการอย่างโปร่งใส และเป็นมิตร นอกจากนี้ ควรสร้างช่องทางสอบถามข้อมูลหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ นักศึกษาทุกระดับสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและเป็นธรรม การให้บริการที่ตรงเวลา ต้องมีการกำหนด และปฏิบัติตามระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน โดยแจ้งข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มที่เข้าถึงง่าย เช่น Facebook หรือ Line ทั้งนี้ ควรเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยง และจัดระบบให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ คำปรึกษาแทนกันได้เมื่อจำเป็น การให้บริการที่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีความ ต้องการสูง เช่น เวลาพักเที่ยง พร้อมทั้งจัดกลุ่ม Line หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เพื่อให้ คำปรึกษาและแจ้งข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับกิจกรรมหรือหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงสร้างระบบส่งต่อ การทำงานที่ต่อเนื่องระหว่างเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรได้รับการอบรมเพื่อ พัฒนาทักษะและสามารถให้บริการได้อย่างมีระบบและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ตลอด กระบวนการ ควรอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนและติดตามผลเพื่อให้การบริการดำเนินไปจน เสร็จสิ้น การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรนำเทคโนโลยีและช่องทางสื่อสารที่ทันสมัยมาปรับใช้ เช่น การสร้าง Group Line สำหรับแต่ละชั้นเรียน เพื่อกระจายข่าวสารและข้อมูลการเรียนการสอน รวมถึงสร้าง Page Facebook ของคณะเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร และปฏิทินการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างรวดเร็วและทั่วถึง แนวทางเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วย ยกระดับคุณภาพการให้บริการ แต่ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสน ศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาในทุกมิติ

ชุตติกาญจน์ ไจมา (2564) ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยพบว่าคุณภาพบริการและความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์ในเชิงลึกพบว่าด้าน ความมั่นใจ เป็นตัวแปรที่มีคุณภาพ บริการสูงที่สุด รองลงมาคือด้าน การเอาใจใส่ ในขณะที่ด้าน การตอบสนอง มีคุณภาพบริการต่ำที่สุดในแง่ของความพึงพอใจ พบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยด้าน การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตามมาด้วยด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ ในขณะที่ด้าน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพบริการด้าน ความเป็นรูปธรรม และ ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพล สำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ด้าน การให้ ความมั่นใจ ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่กองพัฒนานักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ การศึกษาสามารถอธิบายค่าความผันแปรของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ถึง 78.50% ผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงบทบาทสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการในมิติที่ผู้ใช้บริการ

ให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและสร้างมาตรฐานที่สอดคล้องกับความคาดหวังในระดับสูงของผู้ใช้บริการในบริบทของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ฐิตาภา ทองไชย (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการให้บริการของหน่วยงานดังกล่าว โดยเฉพาะในด้านการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวัง ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ แต่ในด้านตำแหน่งทางวิชาการมีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เว็บไซต์, Line group, Line Official, หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ทันสมัยและสะดวกสบายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรจัดอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทัศนคติในการให้บริการอย่างมีอาชีพและเป็นมิตร เพื่อยกระดับการให้บริการในรูปแบบ One stop service ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคนบติ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่, ด้านสภาพแวดล้อม, ด้านระบบการบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านยังคงมีระดับคุณภาพการให้บริการที่สูง โดยการศึกษาพบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 327 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณจากบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 327 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในยุทศ ไกยวรรณ, 2552) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ในการศึกษาที่กำหนดเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{327}{1 + 327(0.05)^2}$$

$$N = 179.91 \approx 180$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเท่ากับ 180 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 327 คน และแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานและสายงานหลักของบุคลากรประกอบด้วย 1 สำนักงาน 4 ฝ่ายงาน ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร และนำกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณเทียบบัญญัติไตรยางค์ ได้ดังตารางที่ 3.1-3.2

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (31 มีนาคม 2566)

ฝ่ายงานภายใน ที่ปฏิบัติงาน	แยกตามประเภทของบุคลากร		รวม ประชากร	สัดส่วน	กลุ่ม ตัวอย่าง
	บุคลากร สายวิชาการ	บุคลากรสาย สนับสนุน วิชาการ			
สำนักงานคณบดี	1	11	12	55.05%	7
ฝ่ายบริหารและวางแผน	8	22	30		16
ฝ่ายวิชาการ	180	71	251		139
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4	4	8		4
ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการ วิชาการ	9	17	26		14
รวม	202	125	327	100%	180
กลุ่มประชากรที่ต้องการ			180	55.05%	

ที่มา : สถิติจำนวนบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (31 มีนาคม 2566)

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งแยกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานและสายงานหลักของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน	บุคลากรสาย วิชาการ		บุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ		รวม	
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
สำนักงานคณบดี	1	-	11	7	12	7
ฝ่ายบริหารและวางแผน	8	4	22	12	30	16
ฝ่ายวิชาการ	180	100	71	39	251	139
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4	2	4	2	8	4
ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการ วิชาการ	9	5	17	9	26	14
รวม	202	111	125	69	327	180

ที่มา : สถิติจำนวนบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(31 มีนาคม 2566)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2552) ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามตอนที่ 2 ของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของบุคลากรงานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2552)

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตในการสร้างคำถามในแบบสอบถามในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) นำแบบสอบถามนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียด และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

ซึ่งจากการหาค่า IOC ได้ค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 0.93

3) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการประเมินค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2559)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ เท่ากับ .84 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จำนวนทั้งสิ้น 180 ชุด

3.3.2 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามระเบียบวิธีทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล มาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย ตรวจสอบจำนวน และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผล

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.4.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test และ ค่า F-Test

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.3 ค่าสถิติ t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับผลการทดสอบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.4 ค่าสถิติ F-Test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กับผลการทดสอบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการของบุคลากร งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566) จำนวน 180 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	108	60.00
หญิง	72	40.00
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	25	13.89
31-35 ปี	20	11.11
36-40 ปี	27	15.00
41-45 ปี	23	12.78
มากกว่า 45 ปี	85	47.22
รวม	180	100.00

หมายเหตุ เศษของอายุเกิน 6 เดือนถือเป็น 1 ปี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมีอายุ 31-35 ปี ต่ำที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	65	36.11
ปริญญาโท	46	25.56
ปริญญาเอก	54	30.00
อื่น ๆ	15	8.33
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และระดับการศึกษอื่น ๆ ต่ำที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
สำนักงานคณบดี	7	3.89
ฝ่ายบริหารและวางแผน	16	8.89
ฝ่ายวิชาการ	139	77.22
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4	2.22
ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ	14	7.78
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายงานภายใน ฝ่ายวิชาการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 77.22 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายบริหารและวางแผน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ต่ำที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสายงานหลักผู้ตอบแบบสอบถาม

สายงานหลัก	จำนวนคน	ร้อยละ
สายวิชาการ	113	62.80
สายสนับสนุนวิชาการ	67	37.20
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสายงานหลัก สายวิชาการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6 ถึง 4.11

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.46	.53	มาก	1
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.37	.56	มาก	3
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.36	.54	มาก	4
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	.55	มาก	5
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.41	.59	มาก	2
รวม	4.38	.49	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .53) รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .59) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .55)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา	4.52	.59	มากที่สุด	2
2. ให้เกียรติและแสดงออกถึงความเคารพต่อผู้รับบริการ	4.54	.61	มากที่สุด	1
3. มีความถูกต้องในการให้คำปรึกษา	4.42	.62	มาก	4
4. การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ เป็นไปตามระเบียบราชการ ทันตามกำหนดเวลา	4.46	.62	มาก	3
5. ยอมรับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ	4.37	.63	มาก	5
ภาพรวม	4.46	.53	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .53) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้เกียรติและแสดงออกถึงความเคารพต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = .61) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = .59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ยอมรับข้อผิดพลาดใน การปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .63)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.41	.62	มาก	2
2. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน	4.21	.68	มาก	5
3. ให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.41	.65	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการ ต้องการข้อมูล	4.40	.66	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.42	.65	มาก	1
ภาพรวม	4.37	.56	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .56) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .65) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .68)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน	4.38	.61	มาก	2
2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา	4.32	.65	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง	4.41	.60	มาก	1
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย	4.32	.62	มาก	4
5. ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญขณะที่รับบริการ	4.37	.64	มาก	3
ภาพรวม	4.36	.54	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .60) รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = .65)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. สภาพแวดล้อมมีความสะอาด เหมาะสมกับการให้บริการ	4.40	.64	มาก	2
2. รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย	4.10	.69	มาก	5
3. ความพร้อมและทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.16	.67	มาก	4
4. สถานที่มีความเป็นสัดส่วน สะดวกสบายต่อการให้บริการ	4.24	.68	มาก	3
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.50	.60	มาก	1
ภาพรวม	4.28	.55	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .55) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = .60) รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมมีความสะอาด เหมาะสมกับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = .64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .69)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.47	.63	มาก	1
2. มีความใส่ใจในการให้บริการทุกขั้นตอน	4.44	.67	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างตั้งใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.40	.67	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ	4.44	.66	มาก	2
5. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงานแจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	4.28	.71	มาก	5
ภาพรวม	4.41	.59	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .59) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = .63) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงานแจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .71)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่่ายงานภายในที่สังกัด และสายงานหลัก ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

4.3.1 บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เขตปฏิเสธ H_0 : จะปฏิเสธ H_0 ถ้า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.53	.48	4.36	.58	2.19	.03
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	.54	4.27	.58	1.96	.05
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.40	.54	4.30	.54	1.26	.20
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.35	.54	4.18	.56	2.00	.04
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.43	.62	4.38	.55	.52	.59
รวม	4.43	.47	4.30	.49	1.79	.07

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .07 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .03 และ .04 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกัน

และมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .05, .20 และ .59 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.3.2 บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เขตปฏิเสธ H_0 : จะปฏิเสธ H_0 ถ้า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F-Test	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.29	.60	.94	.44
	31-35 ปี	4.52	.52		
	36-40 ปี	4.55	.56		
	41-45 ปี	4.42	.49		
	45 ปีขึ้นไป	4.48	.51		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	อายุ	\bar{x}	S.D.	F-Test	Sig.
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.28	.49	.90	.46
	31-35 ปี	4.39	.66		
	36-40 ปี	4.48	.54		
	41-45 ปี	4.21	.60		
	45 ปีขึ้นไป	4.40	.55		
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	น้อยกว่า 31 ปี	4.41	.54	.36	.83
	31-35 ปี	4.43	.52		
	36-40 ปี	4.26	.51		
	41-45 ปี	4.33	.61		
	มากกว่า 45 ปี	4.37	.54		
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	น้อยกว่า 31 ปี	4.28	.46	1.17	.32
	31-35 ปี	4.48	.52		
	36-40 ปี	4.37	.52		
	41-45 ปี	4.18	.59		
	มากกว่า 45 ปี	4.23	.58		
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	น้อยกว่า 31 ปี	4.44	.53	.39	.81
	31-35 ปี	4.39	.73		
	36-40 ปี	4.31	.71		
	41-45 ปี	4.33	.59		
	มากกว่า 45 ปี	4.45	.53		
รวม	น้อยกว่า 31 ปี	4.34	.46	.28	.89
	31-35 ปี	4.44	.54		
	36-40 ปี	4.40	.46		
	41-45 ปี	4.30	.50		
	มากกว่า 45 ปี	4.39	.49		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .89 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มี

อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .44, .46, .83, .32 และ .81 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.3.3 บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เขตปฏิเสธ H_0 : จะปฏิเสธ H_0 ถ้า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F-Test	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ปริญญาตรี	4.33	.54	5.75	.00
	ปริญญาโท	4.48	.54		
	ปริญญาเอก	4.68	.42		
	อื่น ๆ	4.22	.54		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F-Test	Sig.
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ปริญญาตรี	4.30	.56	3.64	.01
	ปริญญาโท	4.38	.55		
	ปริญญาเอก	4.54	.52		
	อื่น ๆ	4.06	.57		
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ปริญญาตรี	4.24	.52	4.40	.00
	ปริญญาโท	4.30	.55		
	ปริญญาเอก	4.58	.49		
	อื่น ๆ	4.30	.58		
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ปริญญาตรี	4.16	.53	4.02	.00
	ปริญญาโท	4.21	.56		
	ปริญญาเอก	4.49	.51		
	อื่น ๆ	4.24	.61		
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	ปริญญาตรี	4.29	.59	2.66	.05
	ปริญญาโท	4.39	.53		
	ปริญญาเอก	4.59	.61		
	อื่น ๆ	4.34	.65		
รวม	ปริญญาตรี	4.26	.48	4.85	.00
	ปริญญาโท	4.35	.47		
	ปริญญาเอก	4.57	.43		
	อื่น ๆ	4.23	.53		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .00, .01, .00, .00 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.15-4.19

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นรายคู่

ระดับ		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
การศึกษา	\bar{x}	4.33	4.48	4.68	4.22
ปริญญาตรี	4.33		-.15	-.34*	.10
ปริญญาโท	4.48			-.19	.25
ปริญญาเอก	4.68				.45*
อื่น ๆ	4.22				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นรายคู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก เท่ากับ .34 และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ เท่ากับ .45

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ สูงกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับ		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
การศึกษา	\bar{x}	4.30	4.38	4.54	4.06
ปริญญาตรี	4.30		-0.08	-.24*	.23
ปริญญาโท	4.38			-.16	.31
ปริญญาเอก	4.54				.47*
อื่น ๆ	4.06				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก เท่ากับ .24 และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ย ความแตกต่างสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ เท่ากับ .47

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นคุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และอื่น ๆ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับ		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
การศึกษา	\bar{x}	4.24	4.30	4.58	4.30
ปริญญาตรี	4.24		-.05	-.33*	-.06
ปริญญาโท	4.30			-.28*	-.00
ปริญญาเอก	4.58				-.27
อื่น ๆ	4.30				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก เท่ากับ .33 และคู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า ระดับการศึกษาปริญญาเอก เท่ากับ .28

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นคุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสูงกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายคู่

ระดับ		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
การศึกษา	\bar{x}	4.16	4.21	4.49	4.24
ปริญญาตรี	4.16		-0.04	-0.32*	-0.07
ปริญญาโท	4.21			-0.28*	-0.02
ปริญญาเอก	4.49				.25
อื่น ๆ	4.24				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายคู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก เท่ากับ .32 และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า ระดับการศึกษาปริญญาเอก เท่ากับ .28

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นคุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับ		ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	อื่น ๆ
การศึกษา	\bar{x}	4.29	4.39	4.59	4.34
ปริญญาตรี	4.29		-0.10	-0.30*	-0.05
ปริญญาโท	4.39			-0.20*	-0.04
ปริญญาเอก	4.59				.25
อื่น ๆ	4.34				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้าน การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก เท่ากับ .30 และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า ระดับการศึกษาปริญญาเอก เท่ากับ .20

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีระดับความคิดเห็นคุณภาพ การบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้าน การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการสูงกว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05

4.3.4 บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

H_0 : ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เขตปฏิเสธ H_0 : จะปฏิเสธ H_0 ถ้า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน

คุณภาพการบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	F- Test	Sig.
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการ การให้บริการ	สำนักงานคนบดี	4.08	.75	2.40	.05
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.31	.51		
	ฝ่ายวิชาการ	4.48	.52		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	5.00	.00		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.54	.51		
2. ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	สำนักงานคนบดี	3.94	.59	3.12	.01
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.15	.64		
	ฝ่ายวิชาการ	4.40	.54		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	5.00	.00		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.40	.50		
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	สำนักงานคนบดี	3.97	.59	3.07	.01
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.23	.52		
	ฝ่ายวิชาการ	4.36	.53		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	5.00	.00		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.55	.50		
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการ การบริการ	สำนักงานคนบดี	3.71	.50	3.42	.01
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.20	.60		
	ฝ่ายวิชาการ	4.28	.54		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4.70	.60		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.54	.41		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	F- Test	Sig.
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	สำนักงานคนบตี	3.97	.53	2.43	.04
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.26	.55		
	ฝ่ายวิชาการ	4.41	.61		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4.95	.10		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.60	.46		
รวม	สำนักงานคนบตี	3.93	.54	3.57	.00
	ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.23	.52		
	ฝ่ายวิชาการ	4.39	.47		
	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	4.93	.14		
	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและ บริการวิชาการ	4.52	.42		

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ ปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .05, .01, .01, .01 และ .04 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีฝ่ายงาน ภายในที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.21-4.24

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	สำนักงาน คณบดี	ฝ่ายบริหาร และ วางแผน	ฝ่าย วิชาการ	ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	ฝ่ายวิจัยพัฒนา และบริการ วิชาการ
\bar{x}	4.08	4.31	4.48	5.00	4.54
สำนักงานคณบดี	4.08	-.23	-.40*	-.92*	-.46*
ฝ่ายบริหารและ วางแผน	4.31		-.17	-.69*	-.23
ฝ่ายวิชาการ	4.48			-.52	-.06
ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	5.00				.46
ฝ่ายวิจัยพัฒนา และบริการ วิชาการ	4.54				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ เท่ากับ .40 คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .92 คู่ที่ 3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ เท่ากับ .46 และ คู่ที่ 4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .69

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	สำนักงานคณบดี	ฝ่ายบริหารและวางแผน	ฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ
\bar{x}	3.94	4.15	4.40	5.00	4.40
สำนักงานคณบดี	3.94	-0.20	-.46*	-1.05*	-.45
ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.15		-.25	-.85*	-.25
ฝ่ายวิชาการ	4.40			-.59*	.00
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	5.00				.60
นักศึกษ					
ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ	4.40				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ เท่ากับ .46 คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ 1.05 คู่ที่ 3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน มีค่าเฉลี่ย

ความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .85 และคู่ที่ 4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .59

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สูงกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี ฝ่ายบริหารและวางแผน และฝ่ายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สูงกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	สำนักงานคณบดี	ฝ่ายบริหารและวางแผน	ฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ
\bar{x}	3.97	4.23	4.36	5.00	4.55
สำนักงานคณบดี	3.97	.26	.39	-1.02*	-.58*
ฝ่ายบริหารและวางแผน	4.23		-.12	-.76*	-.31
ฝ่ายวิชาการ	4.36			-.63*	-.19
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	5.00				.44
ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ	4.55				

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ 1.02 คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี

ความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน เท่ากับ .48 คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ เท่ากับ .57 คู่ที่ 3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .98 และคู่ที่ 4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ เท่ากับ .82

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายสำนักงานคณบดี มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใน ฝ่ายบริหารและวางแผน ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา และฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายในที่สังกัด ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	สำนักงาน คณบดี	ฝ่ายบริหาร และ วางแผน	ฝ่าย วิชาการ	ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	ฝ่ายวิจัยพัฒนา และบริการ วิชาการ	
	\bar{x}	3.97	4.26	4.41	4.95	4.60
สำนักงานคณบดี	3.97		-.29	-.44	.97*	-.62*
ฝ่ายบริหารและ วางแผน	4.26			-.15	-.68*	-.33
ฝ่ายวิชาการ	4.41				-.53	-.18
ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	4.95					-.35
ฝ่ายวิจัยพัฒนา และบริการ วิชาการ	4.60					

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามฝ่ายงานภายใน ที่ปฏิบัติงาน ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า

บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา เท่ากับ .97 คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ เท่ากับ .62 และคู่ที่ 3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ เท่ากับ .62

ซึ่งหมายความว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สูงกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี และฝ่ายบริหารและวางแผน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สูงกว่า บุคลากรที่สังกัดสำนักงานคณบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสายงานหลัก

คุณภาพการบริการ	สายงานวิชาการ		สายงานสนับสนุน		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.56	.52	4.30		
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.47	.55	4.20	.54	3.12	.00
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.42	.56	4.26	.48	1.99	.04
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	.56	4.18	.52	1.91	.05
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.46	.63	4.32	.51	1.50	.13
รวม	4.45	.50	4.25	.44	2.64	.00

หมายเหตุ: * หมายถึง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามสายงานหลัก ในภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีสายงานหลักแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .00, .00 และ .04 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีสายงานหลักแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน

และมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ .05 และ .13 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีสายงานหลักแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน	t-test	แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน	t-test	ไม่แตกต่างกัน
3. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน	t-test	ไม่แตกต่างกัน
4. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน	t-test	แตกต่างกัน
5. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน	t-test	ไม่แตกต่างกัน
6. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
7. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
8. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
9. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
10. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
11. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
12. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
13. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
14. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
15. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
16. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	F-test	ไม่แตกต่างกัน
17. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
18. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
19. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
20. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจำแนกตามฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	F-test	แตกต่างกัน
21. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจำแนกตามสายงานหลักที่แตกต่างกัน	t-test	แตกต่างกัน
22. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจำแนกตามสายงานหลักที่แตกต่างกัน	t-test	แตกต่างกัน
23. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจำแนกตามสายงานหลักที่แตกต่างกัน	t-test	แตกต่างกัน
24. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจำแนกตามสายงานหลักที่แตกต่างกัน	t-test	ไม่แตกต่างกัน
25. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการจำแนกตามสายงานหลักที่แตกต่างกัน	t-test	ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมา มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิชาการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 77.22 รองลงมาปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารและวางแผน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ส่วนใหญ่เป็นสายงานวิชาการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80

5.1.2 ศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของบุคลากร งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D.=.49) เมื่อพิจารณาทางด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .53) รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .59) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .56) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = .54) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .55) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ให้เกียรติและแสดงออกถึงความเคารพ

ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = .61) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = .59) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ เป็นไปตามระเบียบราชการทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .62) มีความถูกต้องในการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ยอมรับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .63)

ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .65) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .62) ให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .65) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = .66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .68)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .60) รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .61) ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญขณะที่รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = .64) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = .62) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = .65)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = .60) รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมมีความสะอาดเหมาะสมกับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = .64) สถานที่มีความเป็นสัดส่วนสะดวกสบายต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = .68) ความพร้อมและทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = .67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .69)

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = .63) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .66) มีความใส่ใจในการให้บริการทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .67) เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างตั้งใจชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = .67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงานแจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = .71)

5.1.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก พบว่า

เพศ

เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ

อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า มีแตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และคู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาเอก

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาเอก

5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับปริญญาเอก และ คู่ที่ 2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาเอก

ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน

ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา ในรายด้าน พบว่า มีแตกต่างกัน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิชาการ คู่ที่ 2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ย ความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา คู่ที่ 3 บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายวิจัยพัฒนา และบริการวิชาการ และคู่ที่ 4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายบริหารและวางแผน มีค่าเฉลี่ย ความแตกต่างต่ำกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายพัฒนานักศึกษา

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานคณบดี มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างต่ำกว่า

5.1.4 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐานของการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า
ตารางที่ 5.1.4 แสดงสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ
1. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	เพศแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	เพศแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
3. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	เพศแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
4. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	เพศแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
5. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	เพศแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
6. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	อายุแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
7. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	อายุแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
8. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	อายุแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
9. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	อายุแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
10. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	อายุแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
11. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	การศึกษา แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
12. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	การศึกษา แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
13. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	การศึกษา แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
14. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การศึกษา แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
15. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	การศึกษา แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1.4 แสดงสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ
16. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
17. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
18. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
19. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
20. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
21. คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	สายงานหลักแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
22. คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	สายงานหลักแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
23. คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	สายงานหลักแตกต่างกัน	แตกต่างกัน
24. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	สายงานหลักแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
25. คุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	สายงานหลักแตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสภาพ เคารพและให้เกียรติต่อผู้รับบริการ มีทักษะ

ความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรียา ใจชื่อ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ให้บริการตามกฎระเบียบมีความยืดหยุ่น ให้บริการตรงตามที่ต้องการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และมีมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ เป็นไปตามที่ พัทธมน เชื้อนาคะ (2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ว่ามีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ดังที่ ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดี โดยมีคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ได้แก่ มีความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ มีเอกลักษณ์ของตนเอง ดูแลรักษาและเอาใจใส่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีจิตใจพร้อมให้บริการ มีสุขภาพพลานามัยดี และผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรค์ชัย กิติยานันท์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านต่าง ๆ อย่างดี มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเหมาะสมกับภาวการณ์ที่เปลี่ยนไปเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งมีการให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง ส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกมีการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ผู้รับบริการได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

5.2.2 สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน และสายงานหลัก พบว่า

ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน และสำหรับด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบุคลากรเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่บุคลากรในหลายด้าน มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบต่าง ๆ มากมาย บางครั้งการให้คำปรึกษาช่วยเหลือที่ใช้อ้างอิงกับระเบียบบางอย่างอาจต้องใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าเพื่อความถูกต้อง การให้บริการไม่ทันตามเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ ธงงาม (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริม

วิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน และสอดคล้องกับ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา

ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการทุกช่วงอายุคาดหวังในการได้รับการบริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน การส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก ดังที่ สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ เป็นการยับยั้งความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ติเลิก ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรค์ชัย กิตยานันท์ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา การขอรับบริการ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน และสำหรับด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และสำหรับด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความคิดเห็นแตกต่างจากทุกระดับการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากทุกระดับความต้องการของผู้รับบริการด้านวิชาการต้องการความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวก ทันต่อสถานการณ์ และเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งนโยบายการบริหารงานของงานบุคลากร ผู้บริหารมีนโยบายในการให้บริการอาจารย์ทุกท่านอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจ ดังที่ นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิตาภา ทองไชย (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการบริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน มีระดับ

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

ด้านฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน พบว่า ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ นั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานในฝ่ายพัฒนานักศึกษามีภารกิจสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกคณะ ดังนั้นในการให้บริการต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและมีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Millet (1954 อ้างถึงใน พรเทพ พัฒนารักษ์ และคณะ, 2562) กล่าวว่า การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ ต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตรงเวลา สถานที่ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ใจมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจมีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองมี คุณภาพบริการน้อยที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึง พ้อใจน้อยที่สุด คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกอง พัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายค่าความ ผันแปรของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้ร้อยละ 78.50

ด้านสายงานหลัก พบว่า สายงานหลักที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้าน

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นั้นมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการมีบริบทแตกต่างกัน สายวิชาการเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ มีจำนวนมาก มีความเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรม มีความคาดหวังในการเข้ารับบริการ ด้านการให้ความเคารพและการให้เกียรติ มีความรวดเร็วในการให้บริการทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทางพร้อมให้บริการและให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน มากกว่าสายสนับสนุนวิชาการ ในขณะที่ความเป็นบุคคลเหมือนกันทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการได้รับบริการที่ดี เอาใจใส่ในการให้บริการ มีความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ และต้องการเห็นเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกระตือรือร้นตั้งใจ แต่งกายสุภาพ สถานที่สะอาดสะอาดในการให้บริการ ดังที่ Crosby (1979 อ้างถึงใน ฉวีวรรณ ธงงาม, 2560) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง หลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการของผู้รับบริการและตอบสนองตามความต้องการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าใจง่าย บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพกิจกรรมการสื่อสารที่เหมาะสม มีอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ ยอมรับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารที่ไม่ตรงประเด็น ความเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงเข้าใจว่าต่างฝ่ายต่างมีความเข้าใจที่ถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่อาจมีภารกิจในขณะนั้นที่เร่งด่วนมากกว่า ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้บริหารงานบุคลากรจัดทำช่องทางการร้องเรียนและแนะนำการให้บริการ เพื่อผลสะท้อนข้อมูลย้อนกลับนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเอง ผู้บริหารระดับสูง สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมและพัฒนาปรับ Mindset ด้านการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีกระบวนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป

2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจนไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ปัจจัยหนึ่งของการบริการที่ดี คือ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่รับบริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก ดังนั้น ผู้บริหารงานบุคลากรจำเป็นต้องดูแลออกแบบขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม Lean กระบวนการ ตัดกระบวนการบางอย่างที่ซ้ำซ้อนกันออก เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความกระชับ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ทำให้การบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการในการตัดสินใจแก้ปัญหาต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานก่อน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกลัว ไม่มั่นใจในตนเอง และขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ต้องตัดสินใจ ดังนั้น ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือพี่เลี้ยง ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่ก่อให้เกิดไอเดียใหม่ ๆ ไม่ตำหนิและพร้อมช่วยปรับปรุงแก้ไขเมื่อการตัดสินใจนั้นเกิดข้อผิดพลาด และชื่นชมเมื่อการตัดสินใจนั้นถูกต้อง

4) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย ทั้งนี้ คุณสมบัตินี้และคุณลักษณะของการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ว่าจะมีความโดดเด่นเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ดังนั้นรูปแบบการบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น ผู้บริหาร หัวหน้างาน ควรออกแบบแนวทางการให้บริการให้ทันสมัย พัฒนาระบบสารสนเทศสร้างรูปแบบกระบวนการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว เช่น ใช้ Platform ที่ทันสมัย สามารถใช้งานร่วมกันได้ เช่น การสร้าง Application ต่าง ๆ การใช้ Platform Google Sheet และปรับปรุงช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น Website, Line Group, Line Official เป็นต้น จัดทำหรือจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ตระหนักถึงผู้รับบริการคือบุคคลพิเศษ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ อ่อนโยน ให้บริการมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดหวัง

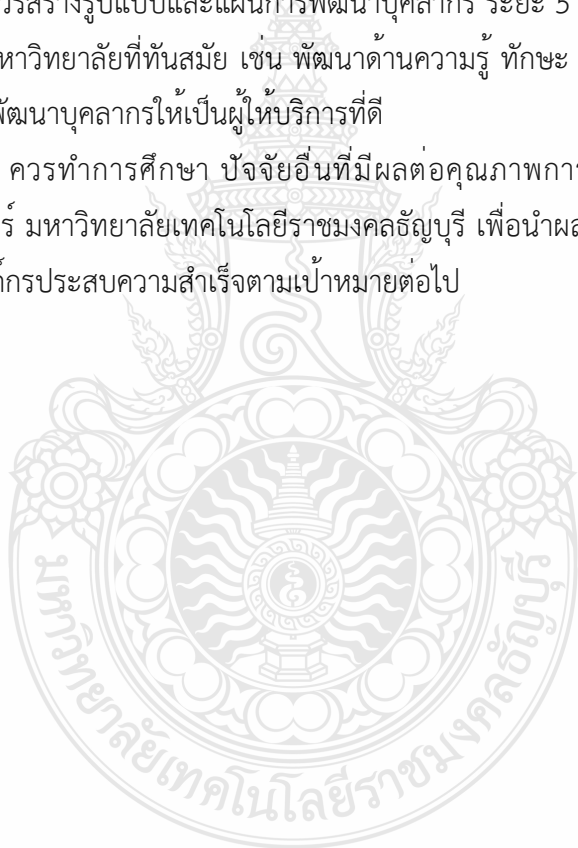
5) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพการบริการต่ำสุดในข้อที่เกี่ยวข้องกับ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงานแจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการกิจหน้าที่จำนวนมาก ทำงานเฉพาะในหน้าที่ของตนเอง ขาดการติดตามกฎระเบียบกฎหมายใหม่ ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ประสพการณ์ทำงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่มากพอ ขาดการเรียนรู้ ส่งผลต่อการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ทัน ดังนั้น

ผู้บริหาร หัวหน้างาน ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ใหม่ ๆ รับรู้นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัย รวบรวมระเบียบ ต่าง ๆ จัดไว้ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการสามารถสืบค้นติดตามหรือทราบข่าวคราวได้รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก สามารถพัฒนา คุณภาพการบริการของบุคลากรให้ดีขึ้นได้ เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจให้อยู่ในระดับ มากที่สุดได้ ดังนั้น ควรสร้างรูปแบบและแผนการพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี 10 ปี 20 ปี ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่ทันสมัย เช่น พัฒนาด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และทำการวิจัยอีก ครั้งหลังจากที่มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี

2) ควรทำการศึกษา ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาบุคลากร ให้ดีขึ้นและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป



บรรณานุกรม

- ก้อยนภา สมอุดร. (2565). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลค่ายสุรนารี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา.
- กัญญณ์พัชร์ เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ฉวีวรรณ ธงงาม. (2560). **คุณภาพการให้บริการของสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชินพัฒน์ ขาวแก้ว. (2561). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ชุตีกาญจน์ ไจมา. (2564). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ฐิตาภา ทองไชย. (2564). **ความพึงพอใจของอาจารย์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. รายงานการวิจัย งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561)**. งานวิจัยสนับสนุนจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 18 กรุงเทพฯ.
- นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์. (2561). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- น้ำลिन เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นุชจรินทร์ วรรณพงษ์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคนบตี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ทุนอุดหนุนการวิจัย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเทพ พัฒนนานุรักษ์ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562. โครงการวิจัยระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ดกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรสุดา สุขสม. (2564). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณีนรัตน์ ข่ายพิลาป และ ปรียาภัทร กันกา. (2563). คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ทุนอุดหนุนการวิจัย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2552). ออกแบบเครื่องมือวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศศิธร มาศสถิตย์. (2562). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สรรรค์ชัย กิตียนันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สาธิต จินะสอน. (2564). ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณการใช้สัตว์สถาบันนวัตกรรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพะเยา. ทุนสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อการพัฒนางานประจำ มหาวิทยาลัยพะเยา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565). **คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2559). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. (ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). **คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- <https://www.cmcity.go.th/>. **การบริการที่ดี**. กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566.
- <https://www.engineer.rmutt.ac.th/>. **ข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์**. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ 31 มีนาคม 2566. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2566.
- <https://www.rmutt.ac.th/>. **ข้อมูลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2567.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ | อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ภู น่าน | อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย โสตถิวรรณ | อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
1	มีการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	ใหญ่เกียรติและแสดงออกถึงความเคารพต่อผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	มีความถูกต้องในการให้คำปรึกษา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ เป็นไปตามระเบียบราชการ ทันตามกำหนดเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	ยอมรับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไข ข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
6	ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
9	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมี มาตรฐาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	เจ้าหน้าที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
15	ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญขณะที่รับบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	สภาพแวดล้อมมีความสะอาด เหมาะสมกับการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	ความพร้อมและทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	สถานที่มีความเป็นสัดส่วน สะดวกสบายต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	มีความใส่ใจในการให้บริการทุกขั้นตอน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างตั้งใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงาน แจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
ค่า IOC รวม						= 23.35/ 25	
						= 0.93	
สรุปว่า						ใช้ได้	

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

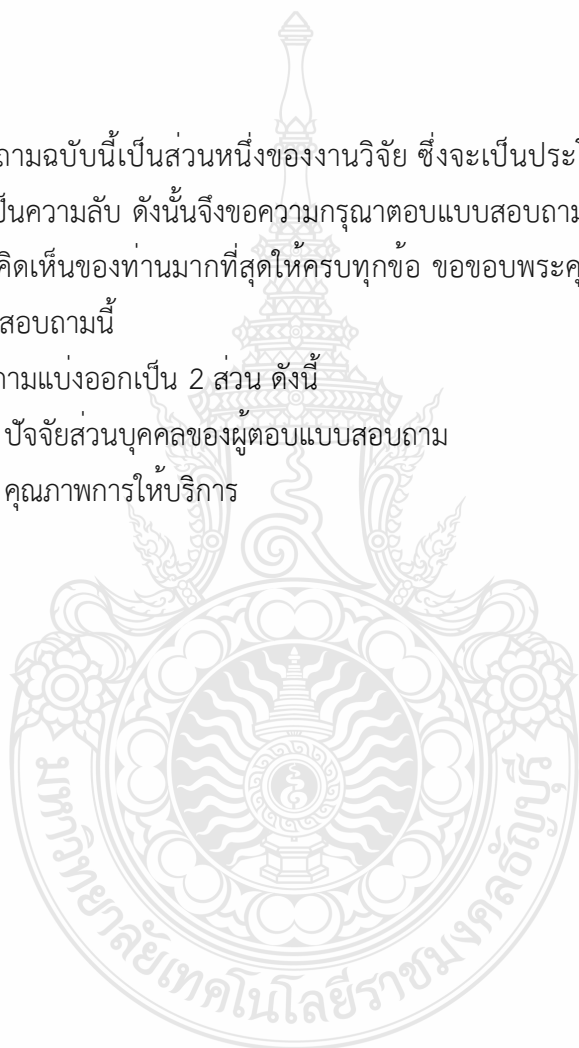
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม คำตอบของท่านจะเป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

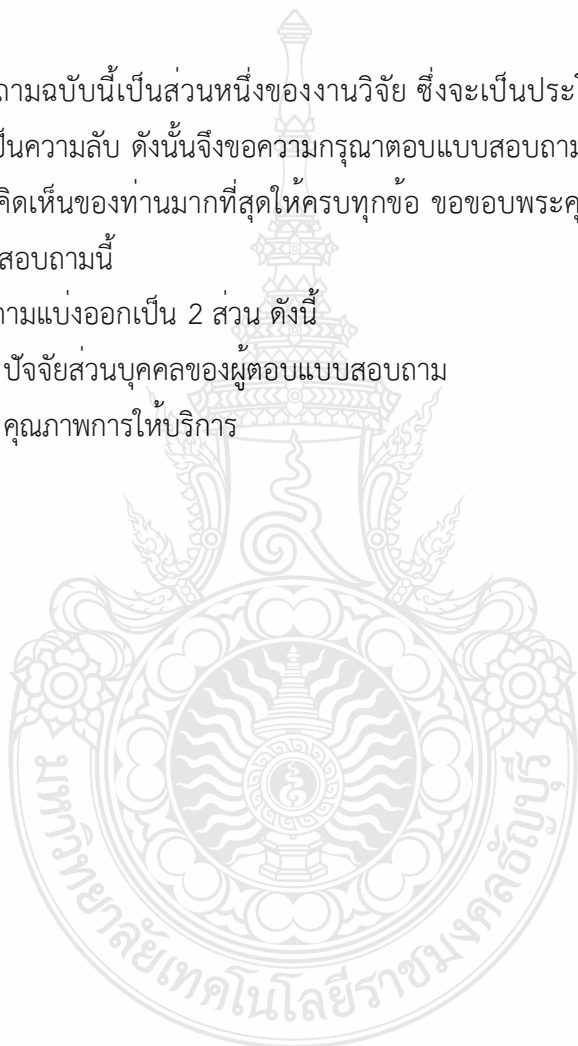
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม คำตอบของท่านจะเป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการของบุคลากร งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------

2. อายุ (เศษของอายุเกิน 6 เดือนถือเป็น 1 ปี)

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 31 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 31-35 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 36-40 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 41-45 ปี
<input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 45 ปี	

3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ

4. ฝ่ายงานภายในที่ปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> 1) สำนักงานอธิการบดี	<input type="checkbox"/> 2) ฝ่ายบริหารและวางแผน
<input type="checkbox"/> 3) ฝ่ายวิชาการ	<input type="checkbox"/> 4) ฝ่ายพัฒนานักศึกษา
<input type="checkbox"/> 5) ฝ่ายวิจัยพัฒนาและบริการวิชาการ	

5. สายงานหลัก

<input type="checkbox"/> 1) สายวิชาการ	<input type="checkbox"/> 2) สายสนับสนุนวิชาการ
--	--

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ งานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว

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

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						
1	มีการให้บริการอย่างซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา					
2	ให้เกียรติและแสดงออกถึงความเคารพต่อผู้รับบริการ					
3	มีความถูกต้องในการให้คำปรึกษา					
4	การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ เป็นไปตามระเบียบราชการ ทันตามกำหนดเวลา					
5	ยอมรับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและพร้อมแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้สำเร็จ					
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
6	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
7	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน					
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
9	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการข้อมูล					
10	เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ						
11	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีมาตรฐาน					
12	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา					
13	เจ้าหน้าที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง					
14	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองสงสัย					
15	ความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญขณะที่รับบริการ					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
16	สภาพแวดล้อมมีความสะอาด เหมาะสมกับการให้บริการ					
17	รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย					
18	ความพร้อมและทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ					
19	สถานที่มีความเป็นสัดส่วน สะดวกสบายต่อการให้บริการ					
20	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม					
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ						
21	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ					
22	มีความใส่ใจในการให้บริการทุกขั้นตอน					
23	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างตั้งใจ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
24	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ					
25	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ หน่วยงานแจ้งข่าวให้ทราบอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ					

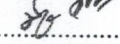


- () คู่มือปฏิบัติงาน (/) ผลงานวิจัย () ตำรา
 () หนังสือ () งานแปลตำราหรือหนังสือ () งานวิเคราะห์หรืองานพัฒนา
 () บทความทางวิชาการ () เอกสารกรณีศึกษา () ผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

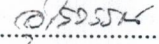
งานวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการงานบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีผู้ร่วมวิจัย จำนวน 2 คน โดยแต่ละคนมีส่วนร่วมดังนี้

ชื่อผู้ร่วมงาน	ปริมาณงานร้อยละ และหน้าที่ความรับผิดชอบ
1. นางสาวธิดาภา ทองไชย (หัวหน้าโครงการวิจัยและผู้ดำเนินการหลัก)	50 % โดยดำเนินการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จัดทำแบบสอบถาม วิเคราะห์สถิติ และแปลผลงานวิจัย
2. นางอุไรวรรณ หิมพานต์	50 % โดยดำเนินการ เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สรุปผลการวิจัย และจัดพิมพ์รูปเล่มงานวิจัย

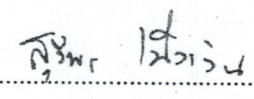
หมายเหตุ : ระบุชื่อเรื่อง และผู้ดำเนินการหลัก

ลงชื่อ 

(นางสาวธิดาภา ทองไชย)

ลงชื่อ 

(นางอุไรวรรณ หิมพานต์)

ลงชื่อ 

(นางสุรีพร เป็งเงิน)

ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล
 หัวหน้าหน่วยงาน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวฐิตาภา ทองไชย (หัวหน้าโครงการ)
ภูมิลำเนา	เลขที่ 20/1 หมู่ 1 ต.กำแพงเขา อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ห้อง 615 อาคาร 6 เลขที่ 39 หมู่ 1 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ตำแหน่ง	บุคลากรชำนาญการ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาโท บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ปฏิบัติงาน	ฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 02-549-4926
E-mail Address	thitapa.t@mutt.ac.th
ชื่อ - สกุล	นางอุไรวรรณ หิมพานต์
ภูมิลำเนา	เลขที่ 34 หมู่ 9 ต.บางศาลา อ.ปากน้ำ จ.นครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ห้อง 634 อาคาร 6 เลขที่ 39 หมู่ 1 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยครูจันทระเกษม กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปฏิบัติงาน	งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 02-549-3476
E-mail Address	uraiwan.h@en.mutt.ac.th