

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา
: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

**Satisfaction of the Recipients Toward Service of Education Service
Personal : Case Study of Private Higher Education
Institutions of Bangkok Metropolitan**

กุสุมา แยมเกต¹,

ทิพวรรณ เดชสงค์² และ นิชาภัทร จาวิสูต³

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ^{1,2}, โรงเรียนสาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์³

Kusuma Yamgate¹,

Tippawan Datesong² and Nichapat Javisoot³

Srinakharinwirot University^{1,2},

Panyapiwat Institute of Management Demonstration School³

Corresponding Author, Kusuma13.y@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาและเพื่อศึกษาแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เข้ารับบริการ ได้แก่บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป โดยเก็บข้อมูล ระหว่างปีการศึกษา 2560 -2562 จำนวน 1,137 คน ใช้วิธีการเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย แบบสอบถามที่ใช้เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มศิษย์เก่าและกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2562 พบว่าทุกกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยที่กลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจจากระดับปานกลางเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก

* วันที่รับบทความ: 1 ธันวาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 22 ธันวาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 23 ธันวาคม 2564

Received: December 1, 2021; Revised: December 22, 2021; Accepted: December 23, 2021

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; บริการ; บริการการศึกษา

Abstracts

This research aimed to examine the satisfaction of the recipients toward the services of education service personal and study the tendency of the satisfaction of the recipients during the academic years 2017-2019.

The sample group comprised a total of 1,137 recipients involving academic personnel, academic support staff, current students, alumni, and the general public. The data was collected between the academic years 2017 and 2019 by using a survey research approach with a simple sampling method. A Likert scale questionnaire was used, and the statistics used to analyze the collected data were frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD).

The results showed that the satisfaction of the recipients toward the services of education service personal: a case study of higher education institutions of Bangkok Metropolitan Region in the academic year 2017 was at a high level, except the group of alumni and the general public, which the satisfaction was at a moderate level. In the academic year 2018, the satisfaction of all recipients was at a high level, which was also the same level for the academic year 2019.

Regarding the tendency of the satisfaction of the recipients toward the services of education service personal between the academic years 2017 and 2019, it showed that the level of satisfaction improved. The satisfaction of the alumni and general public was also upgraded to a high level.

Keywords: Satisfaction; Service; Service of Education

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานภาครัฐและหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ มีภารกิจโดยรวมคือการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นคนที่สมบูรณ์และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ในปัจจุบันการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษามีการเปลี่ยนแปลงเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมากขึ้นเพื่อให้มีอิสระในการบริหารงาน ทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการทั้งเรื่องการเงิน งบประมาณและการบริหารงานบุคคล มีกฎระเบียบที่กำหนดโดยสถาบันเพื่อให้การบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา และสิ่งสำคัญแม้จะมีนโยบายการบริหารงานที่ดีแต่ปัจจัยที่จะนำพานโยบายให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพคือ บุคลากร โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐถือเป็นฟันเฟืองเล็ก ๆ ในการช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้ดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากการวางแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (2550 - 2565) เพื่อยุติสถาบันอุดมศึกษา เกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2550 : 1-34)

สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPex) มาเป็นกรอบดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งบทบาทหน้าที่ของกองบริการการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น 4 กลุ่มงาน และมีหน้ารับผิดชอบดังนี้ กลุ่มงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา กลุ่มงานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ กลุ่มงานรับเข้าศึกษา และกลุ่มงานบริหารและพัฒนาคุณภาพในการจัดการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษานั้น หน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจด้านวิชาการ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบันซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนา เป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์สาขาต่างๆ และเป็นแหล่งแสวงหาความจริงเกี่ยวกับชีวิตและสรรพสิ่งเพื่อความงอกงาม สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ที่สำคัญในการผลิตกำลังคนระดับกลางระดับสูง สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้าวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีภารกิจหลักคือ การสอน การวิจัย ให้บริการแก่สังคม ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลางมีคุณภาพในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ให้คนไทยก้าวทันโลก สามารถพึ่งตัวเองได้ โดยที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย (เกษม วัฒนชัย, 2542 : 3-6)

จากความสำคัญของการดำเนินงานด้านการสนับสนุนการสอน ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหาร เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับโครงสร้าง และภาระงาน การดำเนินนโยบายการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรของกองบริการการศึกษาและเพื่อพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานภายในของกองบริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหาร เป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับโครงสร้าง และภาระงาน การดำเนินนโยบายการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรของกองบริการการศึกษาและเพื่อพัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงานภายในของกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อดูแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปที่เข้ารับบริการการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครในปีการศึกษา 2560 – 2562 จำนวน 31,009 คน, 31,545 คน และ 31,516 คน ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปที่เข้ารับบริการของกองบริการการศึกษา ในปีการศึกษา 2560 – 2562 โดยได้สุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 379 คน ปีการศึกษา 2561 จำนวน 379 คน และปีการศึกษา 2562 จำนวน 379 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 1,137 คน (ดังตารางที่ 1) และได้รับการตอบกลับจำนวน 1,137 ชุด ได้รับคืน 1,137 ชุด เป็นจำนวน ร้อยละ 100

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปที่เข้ารับบริการของกองบริการการศึกษา จำแนกตามปีการศึกษา 2560-2561 ดังตาราง

ปีการศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2560	31,009	379
ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2561	31,545	379
ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2562	31,516	379
รวมทั้งสิ้น	94,070	1,137

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 3) ความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการ 4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ให้เลือกตอบได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 121)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. พิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องในภาษา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ คำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Index-Objective Congruence: IOC) พิจารณาค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

2. นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่าความค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) เท่ากับ 0.925

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา ด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

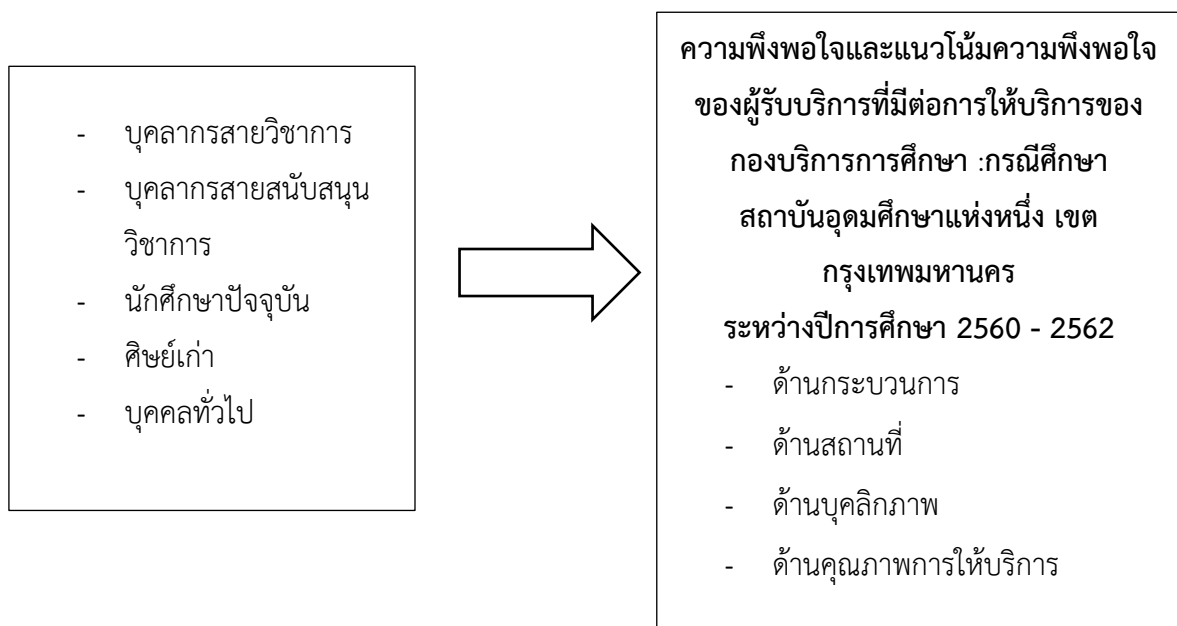
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

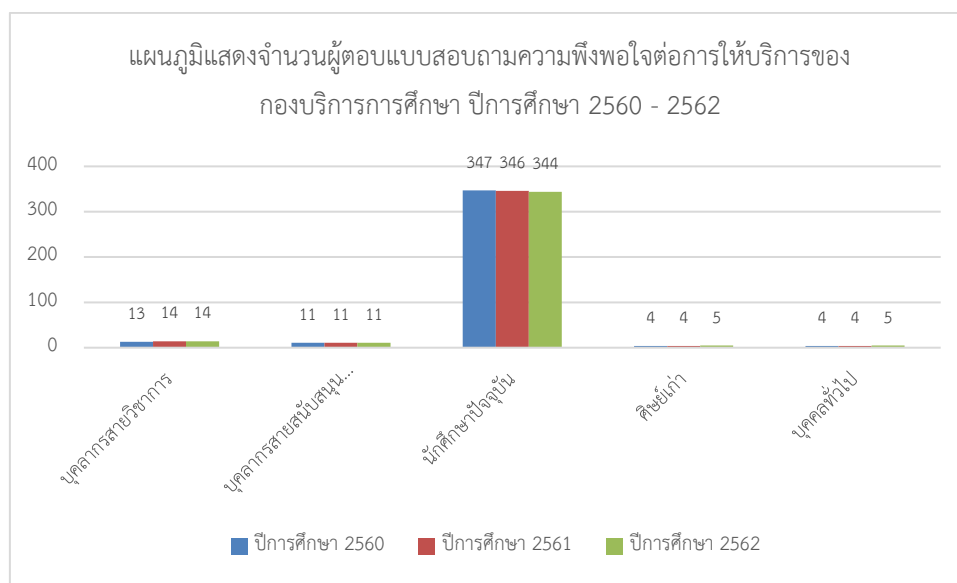
ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของ มิลลิท (Millet, 1954 : 56 อ้างอิงจาก ปิยะ อุทัย, 2543 : 64) และแนวคิดด้านการให้บริการ ของ กรอนรูส์ (Groneroots, 1990 : 54) และ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543 : 35) เพื่อเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา วิทยาลัยการศึกษาศาสน์อุมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ดังรูปที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

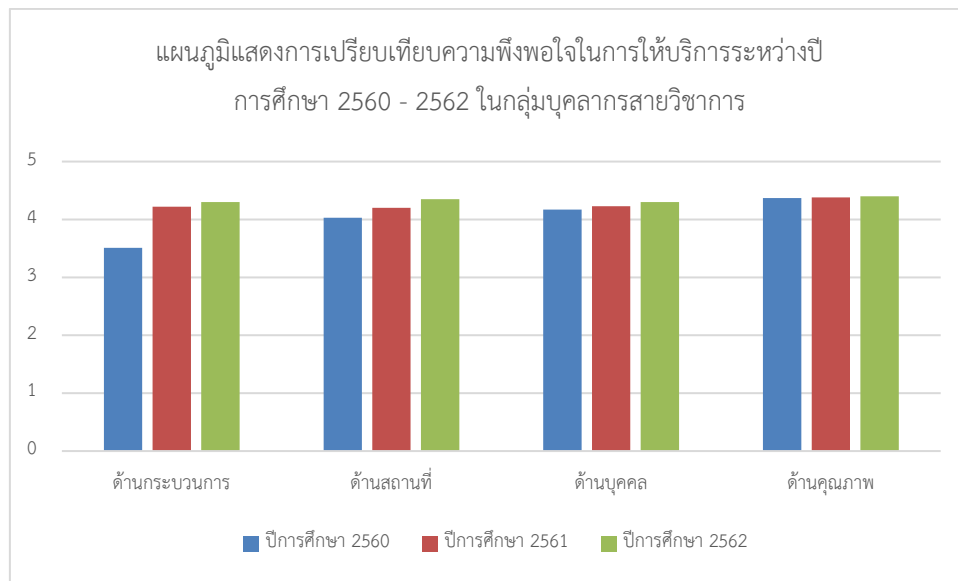
1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ปีการศึกษา 2560 -2562

จากแผนภูมิ 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในปีการศึกษา 2560 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และศิษย์เก่ากับบุคคลทั่วไปมีจำนวนเท่ากัน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 ตามลำดับ ในปีการศึกษา 2561 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 92.35 รองลงมาคือกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และศิษย์เก่ากับบุคคลทั่วไปมีจำนวนเท่ากัน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.06 ตามลำดับ และในปีการศึกษา 2562 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 90.77 รองลงมาคือกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และศิษย์เก่ากับบุคคลทั่วไปมีจำนวนเท่ากัน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

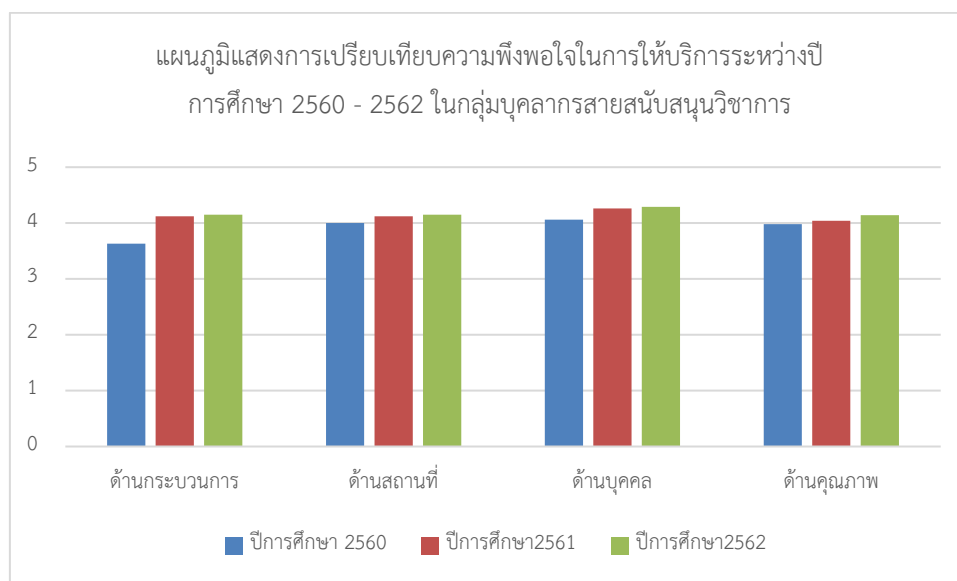
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการ :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ในปีการศึกษา 2560
- 2562 ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 แสดงความพึงพอใจการให้บริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 ในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ

จากแผนภูมิที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการของกองบริการ
การศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการ
ให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.51$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึง
พอใจ ($\bar{x} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก
ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.20$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ
($\bar{x} = 4.35$) อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.17$) อยู่
ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562
($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.37$)
อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.38$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มี
ความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก

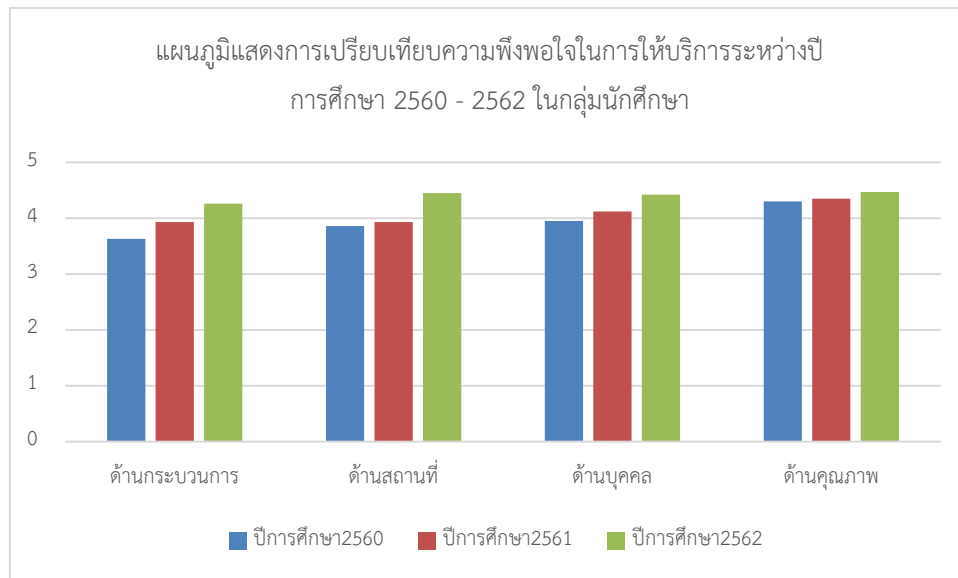
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ในปีการศึกษา 2560 – 2562 ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 แสดงความพึงพอใจการให้บริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562
ในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

จากแผนภูมิที่ 3 ความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.63$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.06$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.29$) อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.98$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.04$) อยู่ในระดับมาก และ ปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.14$) อยู่ในระดับมาก

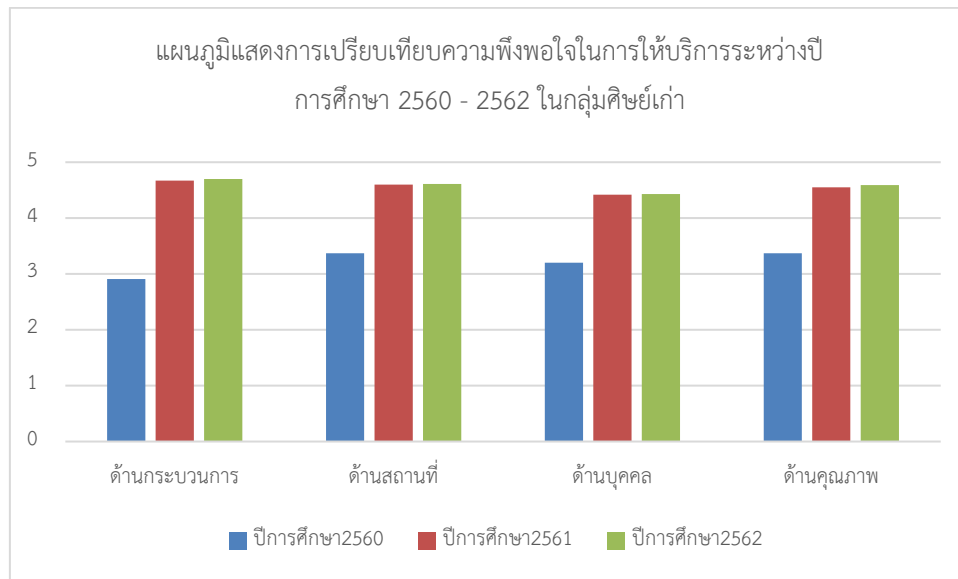
4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ในปีการศึกษา 2560
- 2562 ดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 แสดงความพึงพอใจการให้บริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 ในกลุ่มนักศึกษา

จากแผนภูมิที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการในปี
การศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.63$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} =$
3.93) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.26$) อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่/สิ่ง
อำนวยความสะดวกในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มี
ความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.93$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.45$) อยู่ในระดับ
มาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.95$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา
2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.42$) อยู่
ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก
ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.35$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} =$
4.47) อยู่ในระดับมาก

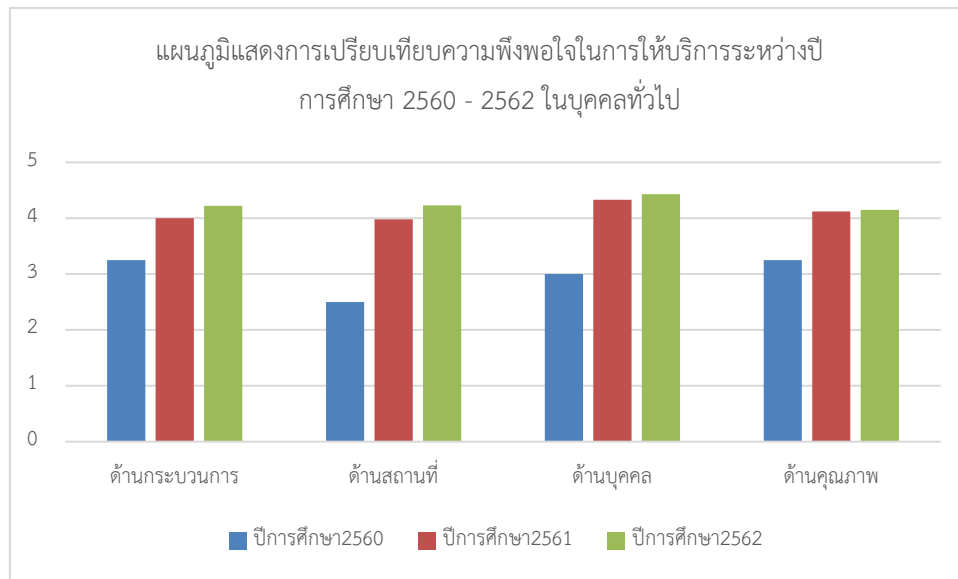
5. ผลการศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ในปีการศึกษา 2560
- 2562 ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 แสดงความพึงพอใจการให้บริการระหว่างปีการศึกษา 2560 - 2562 ในกลุ่มศิษย์เก่า

จากแผนภูมิที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มศิษย์เก่าต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการในปี
การศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 2.91$) อยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ
($\bar{x} = 4.67$) อยู่ในระดับมากที่สุด และปีการศึกษา 2562 ($\bar{x} = 4.70$) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานที่/
สิ่งอำนวยความสะดวกในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.37$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561
มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.60$) อยู่ในระดับมากที่สุด และปีการศึกษา 2562 ($\bar{x} = 4.61$) อยู่ในระดับมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.20$) อยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา
2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.42$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 ($\bar{x} = 4.43$) อยู่ในระดับมาก และ
ด้านคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.37$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา
2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.55$) อยู่ในระดับมากที่สุด และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ
($\bar{x} = 4.59$) อยู่ในระดับมากที่สุด

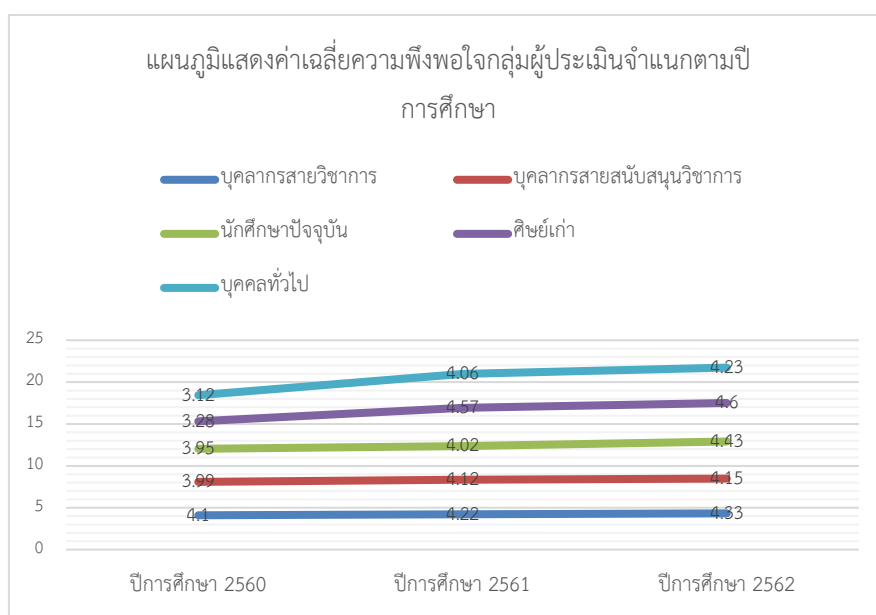
6. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ในปีการศึกษา
2560 - 2562 ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 แสดงความพึงพอใจการให้บริการระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 ในกลุ่มบุคคลทั่วไป

จากแผนภูมิที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา :
กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการในปี
การศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.25$) อยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ
($\bar{x} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก ด้าน
สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 2.50$) อยู่ในระดับน้อย ปีการศึกษา
2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.98$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.23$) อยู่
ในระดับมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการในการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.00$) อยู่ในระดับปานกลาง
ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.33$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} =$
4.43) อยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการในการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.25$) อยู่
ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มี
ความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก

7. ผลการศึกษาแนวโน้มความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษา ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ในระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 ดังแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิที่ 7 แสดงแนวโน้มความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาของกลุ่มบุคลากร
ในระหว่าง ปีการศึกษา 2560 – 2562

จากแผนภูมิที่ 7 พบว่าแนวโน้มความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาของกลุ่มบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษา ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป ในระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 ดังนี้ บุคลากรสายวิชาการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.10$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.33$) อยู่ในระดับมาก บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.99$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.12$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.15$) อยู่ในระดับมาก นักศึกษาในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.95$) อยู่ในระดับมาก ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.02$) อยู่ในระดับมาก และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.43$) อยู่ในระดับมาก ศิษย์เก่าในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.28$) อยู่ในระดับปานกลาง ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.57$) อยู่ในระดับมากที่สุด และปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.60$) อยู่ในระดับมากที่สุด และบุคคลทั่วไปในปีการศึกษา 2560 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.12$) อยู่ในระดับ

ปานกลาง ปีการศึกษา 2561 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.06$) อยู่ในระดับมาก และ ปีการศึกษา 2562 มีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร รอบปีการศึกษา 2560 พบว่ากลุ่มของสายวิชาการ สายสนับสนุนวิชาการและกลุ่มนักศึกษาปัจจุบันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทั้งกลุ่มศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปไม่สะดวกต่อการเดินทางเข้ามาในมหาวิทยาลัยเพื่อติดต่อกิจการตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาภรณ์ คำโยค และคณะ (2559 : 93-108) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสถานที่ให้บริการเป็นอาคารหลังใหม่และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ มีความปลอดภัยและความสะอาดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร รอบปีการศึกษา 2561-2562 พบว่าในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากว่า ในปี 2561- 2562 ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ว่าจะอยู่ที่ใด มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ลัคนา ฤกษ์สุภผล (2554 : 145-159) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่แต่มีข้อเสนอแนะในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มช่องทางในการแนะนำผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต

3. แนวโน้มความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปี 2562 พบว่ามีแนวโน้มความพึงพอใจไปในทางดีขึ้น จากปี 2560 มีกลุ่มของศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในปี 2561-2562 มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกองบริการมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน จัดทำปฏิทินการศึกษาให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น มีป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ส่วนต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจมากขึ้น มีระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการใช้งานของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ดังที่ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 35) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ สภาพแวดล้อม การให้บริการ กระบวนการให้บริการที่ชัดเจน การส่งเสริมแนะนำการบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พิษญา หอมหวานและธีระวัฒน์ จันทิก (2561 : 80-98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านบริการมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

จากการวิจัย พบว่า แนวโน้มของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา: กรณีศึกษา สถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครระหว่างปีการศึกษา 2560 – 2562 มีแนวโน้มสูงขึ้น แต่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จึงควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1.1 ทบทวนขั้นตอนการให้บริการเป็นประจำทุก 6 เดือน เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และนำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่กระชับยิ่งขึ้น

1.2 อบรม พัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการบริการ บุคลิกภาพ และด้านเทคโนโลยีเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

1.3 กำหนดตัวชี้วัดของการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทราบว่าต้องให้บริการอย่างไรจึงจะแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา หรือเสริมแรงให้บุคลากรเกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อให้รู้ว่าผู้รับบริการ มีความคาดหวังในเรื่องใดบ้างในการรับบริการ และนำมากำหนดแนวทางในการรับบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

เอกสารอ้างอิง

- เกษม วัฒนชัย. (2542). การปฏิรูปการศึกษาไทย 2542 - 2545. *วารสาร มฉก วิชาการ*. 3 (5), 3-6.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์.(2551). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น บมจ.
- จุฑาภรณ์ คำโยคและคณะ. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*. 3 (2), 93-108.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะ อุทาโย. (2543). *การสร้างมาตรฐานวัดความพึงพอใจของประชาชน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พิชญา หอมหวน และ อีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 38 (5), 80-98.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช .(2543). *จิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. *วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ*. 18 (3), 145-159.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 2550. *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Gronroos, C. (1990). *Service Quality: The six Criteria of Good Service Quality. Review of Business* 3. New York: St. John's University Press.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.