

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา
ของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
Guidelines for Improving the Quality of Services
to Students of Applied Statistics Department,
Faculty of Applied Sciences, King Mongkut's
University of Technology North Bangkok

ชรินทร์ จินดา¹
Charindhorn Jinda²

Received: 13 ก.พ. 2566

Revised: 31 มี.ค. 2566

Accepted: 5 เม.ย. 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี

¹เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, E-Mail: charindhorn.b@sci.kmutnb.ac.th

²General Administration Officer, Department of Applied Statistics Department, Faculty of Applied Sciences, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

และสาขาวิชา 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาควิชา ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 621 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 243 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ โดยแบ่งชั้นภูมิตามระดับการศึกษา และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ซึ่งจะสุ่มจากบัญชีรายชื่อนักศึกษาตามชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การประมาณค่าแบบช่วงของค่าเฉลี่ย สถิติทดสอบ T-Test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 เป็นนักศึกษาสาขาวิชาสถิติธุรกิจและการประกันภัย จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.80 อยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 โดยในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ พอใจมาก และจากผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศและสาขาวิชาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันในด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของภาควิชา ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากกว่าเดิม และคอยให้คำแนะนำ ขณะใช้บริการ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรมีการแจ้งหรือ ประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องจัดเตรียมที่นั่งรอและอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้ให้เพียงพอ 4) ด้าน คุณภาพการให้บริการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, นักศึกษา

Abstract

This research is (1) to study student satisfaction towards the service quality of Applied Statistics Department, Faculty of Applied Sciences, King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB). (2) to compare the quality of services provided to students of the Department of Applied Statistics, Faculty of Applied Sciences, KMUTNB, Classified by gender, year level, and field of study. (3) to be a guideline for improving the service quality of the department. The population is undergraduate and graduate students. Department of Applied Statistics Faculty of Applied Sciences, KMUTNB, totalling 621 people. The sampling for this study were 243 peoples. The size of the sample was determined by stratified random sampling. By stratification according to education level and sampling by simple random sampling method. Which will be randomly drawn from the list of students according to strata. The tool used to collect data is a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, interval estimation, t-test statistic, and one-way ANOVA. The results showed that most of the respondents were female, 160 peoples representing 65.80%, Most were aged 21-25 years, 146 people representing 60.10%, Most are students in Business Statistics and Insurance 104 peoples representing 42.80%, Most are students in the third year 72 peoples representing 29.60% Overall, students were satisfied with the service quality of the department in all four aspects, at a very satisfactory level, from the results of comparing the service quality. It was found that the samples with different genders and fields of study gave no different opinions on service quality. The samples with

different educational levels gave different opinions on service quality in terms of service personnel and terms of service facilities at statistical satisfaction 0.05 level. As a result of data analysis, the guidelines for improving the quality of the department's services are as follows: (1) personnel who provide service should develop staff to demonstrate more knowledge and experience. And to advise while using the service. (2) the process of service procedures should be notified or publicized clearly, the sequence of work steps. (3) regarding premises and facilities, waiting for seats and stationary equipment must be prepared. (4) in terms of service quality, additional channels for receiving opinions to improve and improve the service continuously and meet the needs of service users.

Keywords: Development Guidelines, Service Quality, Student

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีเป้าหมายเพื่อผลิตกำลังคนในระดับวิชาการและระดับวิชาชีพชั้นสูงให้มีคุณภาพและมีคุณสมบัติเพื่อพัฒนาประเทศ การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุด โดยมีภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการ ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา 2554 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการวิชาการแก่สังคม และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554) โดยคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาที่ “ผู้ใช้บริการ” ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชน รวมถึงผู้มาใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับจาก “ผู้ให้บริการ” ได้แก่ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ในฐานะผู้ให้บริการได้ หยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศให้ เพื่อสร้างผลลัพธ์จาก

การส่งมอบบริการที่ดีให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (Customer Relationship) (สุภัสสรา วิชากุล, 2561) ดังนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2564-2568 คือ สนับสนุนการยกระดับการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนให้ทั่วถึง เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานและสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เป็นส่วนงานหนึ่งที่ตั้งดำเนินงานตามนโยบายของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีพันธกิจอันแน่วแน่ที่จะ เสริมสร้างและพัฒนากำลังคนให้มีขีดความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการให้บรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง และเพิ่มศักยภาพงานบริหารอย่างเป็นระบบเพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืน โดยคณะ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ได้ดำเนินการตามพันธกิจอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการผลิต บัณฑิต การผลิตองค์ความรู้ทางวิชาการ การผลิตงานวิจัย การผลิตบุคลากร โดยเน้น การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ วิจัย การวางแผนการผลิต เพื่อตอบสนอง ความต้องการให้กับภาครัฐและภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และเพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ และเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนดไว้

ในส่วนภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของส่วนงาน มีบทบาทและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ งานบริหาร งานการเรียน การสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน ตลอดจนงานอื่น ที่ได้รับมอบหมาย ภาควิชาสถิติประยุกต์ได้กำหนดปรัชญาไว้ดังนี้ “สนับสนุนและ ส่งเสริมการศึกษา ร่วมพัฒนาวิชาการ ให้บริการเป็นกันเอง” ซึ่งปัจจุบันหน่วยงาน ต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันยุคสมัย ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบเทคโนโลยี

ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อความก้าวหน้านำคู่แข่งแต่สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็คือการให้บริการซึ่ง “การบริการ” คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี อันจะส่งผลดีกับองค์กรของเราด้วย เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมัก พบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานเลขานุการ งานบริการวิชาการ เป็นต้น (ฐิติกาญจน์ ชวีญไฟ และคณะ, 2562) ดังนั้น ถ้าระบบการบริการดีผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีตามไปด้วย (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2555)

ดังนั้น จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ภาควิชากำหนดไว้ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติงานในภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จึงเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และสาขาวิชา

3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กรอบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น (Lewis & Booms, 1983) Schmenner (1995) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากการบริการนั้นหากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง และ Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้น ควรจะคำนึงถึงการตั้งความคาดหวังของผู้ใช้บริการและพยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยระดับความความหวังต่อบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) 2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) (Aaker, 2004) และพลฤทธิ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่

โดยการใช้แรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

2. การวัดคุณภาพบริการ

ในกระบวนการของการให้บริการสิ่งที่ธุรกิจคาดหวัง คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ ธุรกิจสามารถพิจารณาตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สิ่งที่จับต้องได้ รวมถึงสิ่งที่ปรากฏให้เห็น อาทิ วัสดุ อาคาร สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลตามที่สัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ มนุษย์สัมพันธ์และความรู้และของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมด้านความน่าศรัทธา ความสามารถ ความปลอดภัยและความมีมารยาทเข้าด้วยกัน)

5. ความใส่ใจ (Empathy) คือ ความสนใจ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ใช้บริการมีต่อลูกค้า (เป็นการรวมด้านความเข้าใจเข้าด้วยกัน การสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ

มิติของคุณภาพบริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman มี 5 มิติ ได้แก่ 1) สามารถจับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า 4) การเอาใจใส่ลูกค้า และ 5) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Jimenez et al., 2019)

3. แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2018) และ Cullen (2001) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นการรับรู้ของบุคคล ทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจของผู้ให้บริการ ส่วนในระดับกว้างเป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการ ทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

โดยสรุปความพึงพอใจ คือ ความคิด ความรู้สึก ทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคลและความพึงพอใจนั้นจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน พบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิภาคนา อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการดังนี้ 1) จำแนกภูมิลำเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง

มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ (2560) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาด้านจิต (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์ เลือกตัวอย่างจำนวน 255 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test F-Test และ One-Way ANOVA ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและกำลังศึกษาสาขาวิชาการประถมศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศสาขาวิชาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

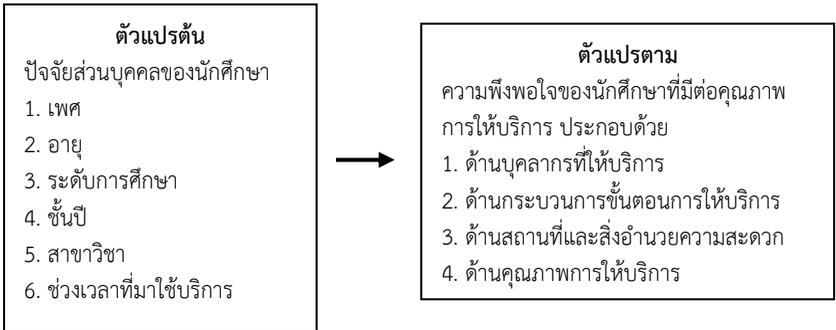
ด้านประชาสัมพันธ์และด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย ผู้วิจัย จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังภาพ

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประจำปีการศึกษา 2564 รวมทั้งสิ้น 621 คน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ โดยแบ่งชั้นภูมิตามระดับการศึกษา เนื่องจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิจะต้องทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้น จึงหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จากประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตร Taro Yamane's ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N คือ จำนวนประชากร
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษา
ในวิจัยนี้กำหนด $e = 0.05$ แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{621}{1 + (621)(0.05)^2} = 243.29$$

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 243 คน
การกำหนดขนาดตัวอย่างของวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ
ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Allocation) คือ

$$n_h = \frac{n}{N} \times N_h \quad ; \quad h = 1, 2, \dots, L$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
 N คือ จำนวนประชากร
 n_h คือ ขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิที่ h
 N_h คือ ขนาดประชากรของชั้นภูมิที่ h
 L คือ จำนวนชั้นภูมิ

ตารางที่ 1

ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ เมื่อ $N = 621$ และ $n = 243$

ชั้นภูมิ	ระดับการศึกษา	N_h	n_h
1	ปริญญาตรี	599	234
2	ปริญญาโท	13	5
3	ปริญญาเอก	9	4
รวม		621	243

ดังนั้น จากการคำนวณจะได้จำนวนขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 234 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 5 คน และนักศึกษาระดับปริญญาเอก 4 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับการศึกษา จึงสุ่มรายชื่อจากบัญชีรายนักศึกษา โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยอื่น ๆ โดยแบบสอบถามงานวิจัยนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. นำเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน พิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน แล้วนำคะแนนมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence: IOC) สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.94 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้นักศึกษาภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 243 คน โดยผ่าน Google Forms

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดระบบข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการหาร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นปี สาขาวิชา และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งข้อมูลเป็นมาตราแบบช่วง (Interval Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยวัดได้จากแบบสอบถามที่มีคำถามในลักษณะเชิงบวก โดยมีการให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลความค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยให้ระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับตามเกณฑ์ในการแบ่งดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด

3. วิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และสาขาวิชาโดยใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัว

แปร 2 ตัว ด้วยการทดสอบ T-Test และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ T-Test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2

จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา ชั้นปี และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	83	34.20
หญิง	160	65.80
รวม	243	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	92	37.90
ระหว่าง 21 – 25 ปี	146	60.10
ระหว่าง 26 – 30 ปี	4	1.60
30 ปีขึ้นไป	1	0.40
รวม	243	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	234	96.30
ปริญญาโท	5	2.10
ปริญญาเอก	4	1.60
รวม	243	100.00
สาขาวิชา		
สถิติประยุกต์	92	37.90
สถิติธุรกิจและการประกันภัย	104	42.80
วิทยาศาสตร์ข้อมูลและการวิเคราะห์เชิงสถิติ	47	19.30
รวม	243	100.00
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	40	16.50
ชั้นปีที่ 2	64	26.30
ชั้นปีที่ 3	72	29.60
ชั้นปีที่ 4	65	26.70
อื่นๆ	2	0.80
รวม	243	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
09.00 – 12.00 น.	92	37.90
12.01 – 14.00 น.	82	33.70
14.01 – 16.00 น.	51	21.00
16.01 – 18.00 น.	18	7.40
รวม	243	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 243 คน ร้อยละ 65.80 เป็นนักศึกษาเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21–25 ปี ร้อยละ 60.10 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 96.30 เป็นนักศึกษาสาขาวิชาสถิติธุรกิจและการประกันภัย ร้อยละ 42.80 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 29.60 และนักศึกษาจะใช้บริการภาคเช้าบอทยี่สุดในช่วงเวลา 09.00–12.00 น. ร้อยละ 37.90

ตารางที่ 3

ความพึงพอใจเฉลี่ยของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.12	0.59	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.61	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.60	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	0.60	มาก
รวม	4.12	0.60	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและสาขาวิชา ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4 – 6

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ด้านการให้บริการ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	Sig
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ชาย	4.12	0.60	0.94
	หญิง	4.12	0.59	
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.12	0.60	0.87
	หญิง	4.10	0.63	
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.07	0.58	0.50
	หญิง	4.09	0.62	
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	4.23	0.56	0.26
	หญิง	4.16	0.62	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ทั้งเพศชายและหญิงให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการให้บริการ	Sum of squares		F	Sig
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	Between	2.458	3.53	0.03**
	Within	83.010		
	Groups			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Between	2.254	3.01	0.05
	Within	89.934		
	Groups			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	Between	2.751	3.86	0.02**
	Within	85.759		
	Groups			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between	2.090	2.92	0.06
	Within	85.943		
	Groups			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสาขาวิชา

ด้านการให้บริการ	Sum of squares		F	Sig
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	Between	0.11	0.15	0.86
	Within	85.359		
	Groups			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Between	0.32	0.42	0.66
	Within	91.87		
	Groups			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	Between	0.24	0.32	0.73
	Within	88.29		
	Groups			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	Between	0.70	0.96	0.39
	Within	87.34		
	Groups			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า สาขาวิชาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้น ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและสาขาวิชา จากตารางที่ 4-6 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศและสาขาวิชาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชา

สถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แตกต่างกันในด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จากผลการวิเคราะห์ โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังต้องพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น สามารถสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ: อบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากกว่าเดิม และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขณะใช้บริการและควรติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ: ควรแจ้งหรือติดป้ายลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือติดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการทราบกระบวนการเบื้องต้นอย่างเข้าใจและถูกต้อง

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: จัดเตรียมที่นั่งรอให้มีความสะดวก สบาย และจำนวนมากพอต่อนักศึกษา จัดภูมิทัศน์ให้สะอาด จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบความผิด รวมถึงใบคำร้องหรือเอกสารต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ: ควรมีก่อนรับฟังความคิดเห็นหรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือให้คะแนนการให้บริการในการมาใช้บริการ เพื่อที่ทางภาควิชาจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของ ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำเสนอประเด็นสำคัญ ๆ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของภาควิชาทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.12 ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกาญจน์ ขวัญไผ่ และคณะ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ ภาควิชา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ภาควิชาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาได้มากที่สุด ทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจ ในการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชา สถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี และสาขาวิชา

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษาและสาขาวิชาให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในด้าน

ต่าง ๆ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและสาขาวิชาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลฉัตร กิมซ่าย (2563) ผลศึกษา พบว่า เพศมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระยะเวลาในการดำเนินการไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แตกต่างกัน ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สรุปได้ ดังนี้ (1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากกว่าเดิม และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขณะใช้บริการและควรติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว (2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน (3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องจัดเตรียมที่นั่งรอและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น โดยมีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหลังการมาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้น มีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ภาควิชาต้องให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับ

ผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนา
บุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการเพื่อการ
พัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรนำผลการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการพัฒนา
การบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ
มากที่สุด

2. ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการ
แก่นักศึกษาอย่างทั่วถึง มีเจ้าหน้าที่ภาควิชาคอยให้คำแนะนำขณะใช้บริการ และมีการ
จัดเตรียมที่นั่ง ในการมาติดต่อและอุปกรณ์เครื่องเขียน รวมถึงใบคำร้องแต่ละประเภท
ให้เพียงพอต่อนักศึกษา

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาทฤษฎีหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ
นักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์
ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เอกสารอ้างอิง

- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. จำนวน
นักศึกษาปัจจุบันทั้งหมด. (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565).
http://acdserv.kmutnb.ac.th/student_statistics
- กุลฉัตร กิมซ่าย. (2561). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้าน
การให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
[รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ กองทุนส่งเสริมการวิจัย]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.
- ฐิติกาญจน์ ขวัญไผ่ และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ
ภาควิชาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 6(1), 74-84.
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2555). วิจัยกระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริการ.
[รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.
[รายงานการวิจัยสำนักวิทยบริการ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). วิธีการทางสถิติสำหรับกรวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). สุวีริยาสาส์น.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2554. (2554,
25 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 128 ตอนพิเศษ 47 ง. หน้า 44-46.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล หู คอ จมูก. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร].
- มณฑกานต์ นิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 36-51.

- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย].
- สุภัทสรวิภากุล. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 16(2), 20-33.
- Aaker, D. A. (2004). *Building strong brands*. Free.
- Cull, Rowena. (2001). *Perspectives on User Satisfaction Surveys*. Library Trends.
- Etzel, M. J. (2014). *Marketing*. (12th ed). Mc Graw-Hill.
- Jimenez, V., Alberto, M., Lopez, L., Adan, D., Arroyo, A., & Apolinar, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia. Mexico, *DYNA*, 86(211), 64-74.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. American Marketing Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliff, Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Edition. Harper and Row.