

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
The Satisfaction of Service Recipients with Service in The Department of
Architectural Education and Design's Staff, Faculty of Industrial Design
Education and Technology, King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang

ภัณฑิรา วิเชียร^{1*} จินตนา นกอยู่¹ และอภิญญา สาริบุตร¹
Prantira Vichien^{1*}, Jintana Nokyoo¹ and Attama Saributr¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษาในภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการ จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.50, SD = 0.56) ค่าเฉลี่ยด้านความสามารถ การตอบสนองการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.39, SD = 0.60) ค่าเฉลี่ยด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52, SD = 0.58) ค่าเฉลี่ยความเข้าใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.43, SD = 0.57) ค่าเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.28, SD = 0.62) จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ การบริการ

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of service of the academic support staff in the Department of Architectural Education and Design, Faculty of Industrial Design Education and Technology, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The samples were teachers and students in the the Department of Architectural Education and Design and outsiders who came to contact the the department total 316 people. The data was collected by a questionnaire and using the Mean and Standard Deviation in analyzing the data. The results showed that the average reliability was at the highest level (\bar{X} =4.50, S.D.=0.56), service response was at a high level (\bar{X} = 4.39, S.D.=0.60), certainty was at the highest level (\bar{X} = 4.52, S.D.=0.58), understanding was at the high level (\bar{X} = 4.43, S.D.=0.57), facilities was at a high level (\bar{X} = 4.28, S.D.=0.62). Conclusion was the satisfaction of the Department of Architectural Education and Design's staff was at a high level.

Keywords: satisfaction, service recipients, service

¹ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

¹ Faculty of Industrial Education and Technology, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok, 10520

*Corresponding author: e-mail: prantira.vi@kmitl.ac.th

Received: August 25, 2020, Accepted: November 28, 2020, Published: December 16, 2020

บทนำ

ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ เป็นส่วนหนึ่งของส่วนงานวิชาการคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แบ่งบุคลากรภายในภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ดังนี้ 1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน 3. นักศึกษา เจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีภารกิจสนับสนุนการให้บริการกับบุคลากรสายวิชาการ นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นหลัก ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจะมีหน่วยงานให้บริการ คือ งานบริหารวิชาการและบัณฑิตศึกษา และบริการบุคคลภายนอก การให้บริการสำหรับบุคลากรสายวิชาการ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ วัสดุทางการศึกษา การเบิกจ่ายค่าสอนอาจารย์ประจำและค่าสอนอาจารย์พิเศษ ประสานงานเกี่ยวกับแต่งตั้งอาจารย์บัณฑิต ตารางนิเทศน์นักศึกษาปฏิบัติการสอน ตารางสอบวิทยานิพนธ์ นำเสนอผลงานทางวิชาการภายในประเทศและต่างประเทศพร้อมใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ นำนักศึกษา ศึกษาดูงานกรุงเทพและต่างจังหวัด เป็นต้น สำหรับนักศึกษา เช่น จัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์ ประกาศหัวข้อวิทยานิพนธ์ ประสานงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการสอน ในสถานศึกษา นักศึกษาส่งผลการสอนระหว่างเรียน หนังสือขอความอนุเคราะห์ฝึกงานตามสถานประกอบการ ซึ่งมีกระบวนการตั้งแต่การเสนอหนังสือผู้บังคับบัญชาให้ผู้บริหารพิจารณาตามลำดับขั้น โดยถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ บุคคลภายนอก เช่น อำนวยความสะดวกกับบริษัทและร้านค้าต่าง ๆ จัดส่งครุภัณฑ์และวัสดุการศึกษา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ภาควิชา ครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ สนับสนุนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับ ดาระกา (2552) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติที่ดีของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน คือ ควรมีความรู้ความสามารถ เข้าใจกระบวนการทำงาน เข้าใจหลักเกณฑ์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน มีจิตสำนึกในการบริการ มีความรู้เชิงจิตวิทยาที่ให้อำนาจปรึกษาได้ มีการติดต่อประสานงานมุ่งมั่นในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

เจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีหน้าที่ติดต่อประสานงานเบื้องต้นซึ่งผู้ที่มารับบริการจะต้องมาติดต่อที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบเป็นที่แรกและยังทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน ส่งต่อเอกสารให้แก่ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ ปัจจุบันการให้บริการด้านเอกสารต่าง ๆ อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนจากการใช้กระดาษ โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ปัจจุบันสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษามีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้ผู้บริโภค คือ นักศึกษา มีทางเลือกมากขึ้น ทำให้การแข่งขันทางด้านวิชาการมีการแข่งขันที่สูง ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดในการแข่งขันทางวิชาการ ในด้านวิชาการ การเรียนการสอนสามารถแบ่งยุคต่าง ๆ ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน ได้เป็น 4 ยุค คือ ยุค 1.0 เป็นยุคเกษตรกรรม เน้นการศึกษาเพื่อการเกษตร ยุค 2.0 เป็นการศึกษาที่เน้นการศึกษาเพื่อตอบสนองระบบอุตสาหกรรม ทักษะที่ใช้เป็นทักษะด้านอุตสาหกรรม ยุค 3.0 เป็นการศึกษาในยุคโลกภิวัตน์ เน้นการติดต่อสื่อสารทางเทคโนโลยีเป็นหลัก และปัจจุบัน คือ 4.0 เป็นยุคที่เน้นการสร้างนวัตกรรม หรือเน้นการสร้างคนเพื่อไปสร้างผลผลิต เพื่อให้เกิดมูลค่า (Value) หรือผลิตภาพ (Productivity) ภายใต้นโยบายของรัฐบาล คือ ไทยแลนด์ 4.0 ที่เน้นขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยใช้นวัตกรรม โดยหลักการสำคัญของไทยแลนด์ 4.0 คือ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนซึ่งมีโครงสร้างทางเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ซึ่งภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบไม่เคยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทำให้ไม่ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ คณะผู้วิจัยจึงมีแนวทางในประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจตอบสนองผู้รับบริการช่วยลดข้อผิดพลาดช่วยให้การทำงานรวดเร็ว เช่น หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์ นักศึกษาสามารถส่งข้อมูลผ่านระบบอีเมล (E-mail) ของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ได้ตลอดเวลา

ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ

- 1.1 คณาจารย์ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ จำนวน 31 คน
- 1.2 นักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตรและบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 หลักสูตร โดยประกอบไปด้วย

- หลักสูตร ค.อ.บ.สถาปัตยกรรม จำนวน 213 คน
- หลักสูตร ค.อ.บ.การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน จำนวน 286 คน
- หลักสูตร ค.อ.บ.ครุศาสตร์การออกแบบ จำนวน 277 คน
- หลักสูตร ค.อ.ม.เทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 45 คน

1.3 บุคคลภายนอกที่มาติดต่อภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ จำนวนเฉลี่ย 20 คน ต่อปี เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษาต่างคณะและศิษย์เก่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. กลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 คณาจารย์ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ จำนวน 31 คนโดยคณะผู้วิจัยเลือกทั้งหมด

2.2 นักศึกษาภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 หลักสูตรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังนี้

- หลักสูตร ค.อ.บ.สถาปัตยกรรม จำนวน 73 คน
- หลักสูตร ค.อ.บ.การออกแบบสภาพแวดล้อมภายใน จำนวน 97 คน
- หลักสูตร ค.อ.บ.ครุศาสตร์การออกแบบ จำนวน 94 คน
- หลักสูตร ค.อ.ม.เทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 9 คน

2.3 บุคคลภายนอกที่มาติดต่อภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ จำนวน 12 คน กำหนดจากจำนวนโควตาประชากร จำนวน 20 คน เช่น ผู้ปกครอง นักศึกษาต่างคณะและศิษย์เก่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เครื่องมือผ่านการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีผลการคำนวณอยู่ที่ 0.98

วิธีการเก็บข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบด้วยตนเอง เพื่อสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ คือ 4.51-5.00, 3.51-4.50, 2.51-3.50, 1.51-2.50 และ 1.00-1.50 หมายถึง ระดับมากที่สุดมากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดตามลำดับ (ลิเคิร์ท อ้างถึงใน เอื้ออัมพร, 2561)

แนวคิดในการให้บริการ

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีภารกิจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เลิฟล็อกและไรท์ (Lovelock and Wright, 2007) ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผู้ให้บริการเสนอให้แก่ผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่แล้ว การบริการเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยประสิทธิภาพด้านเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้ให้บริการ ตลอดจนพึงพอใจสิ่งของหรือสินทรัพย์ที่ซื้อได้เป็นเจ้าของ องค์ประกอบของการให้บริการ 5 ด้านคือ 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2. ความแน่นอน (Assurance) 3. ความจับต้องได้ (Tangible) 4. ความเข้าใจ (Empathy) และ 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบในการให้บริการ จากแนวความคิดของการให้บริการ 5 ด้านของ เลิฟล็อกและไรท์ (Lovelock and Wright, 2007) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการในรูปแบบเดิมของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านมาใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน โดยผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.59 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.41 มักติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด ร้อยละ 67.09 โดยความถี่ที่มาใช้บริการ น้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 64.87 เวลาที่มาติดต่อราชการมากที่สุด เวลา 13.00-16.30 น. ร้อยละ 67.40 ส่วนเรื่องที่มาติดต่อบนหนังสือขอความอนุเคราะห์ ร้อยละ 59.41 รองลงมาคือ ติดต่อกับสถานที่ฝึกสอน ร้อยละ 16.67

ตอนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ (ตารางที่ 1) พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.56$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.55$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.56$) ส่วน ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.56$) จากคะแนนเต็ม 5

ด้านความสามารถ การตอบสนองให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.57$) รองลงมา คือ อธิบายได้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.57$) ส่วนสามารถติดต่อผ่านช่องทาง online ได้ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.68$) จากคะแนนเต็ม 5 ด้านความแน่นอน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.58$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.53$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.52$) ส่วนมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.65$) จากคะแนนเต็ม 5

ด้านความเข้าใจต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.58$) รองลงมา คือ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.57$) ส่วน ให้บริการอย่างทั่วถึงและติดต่อกลับได้อย่างรวดเร็ว ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.57$) จากคะแนนเต็ม 5

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.61$) รองลงมา คือ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีบริการเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.61$) ส่วน มีที่พักคอย ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.64$) จากคะแนนเต็ม 5

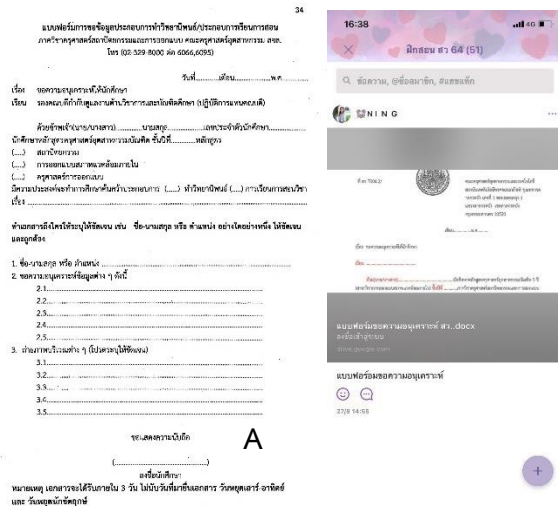
ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สาขาศึกษาปริญญาระดับปริญญาโทและการออกแบบ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (n=316)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย(\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD)	การแปลผล
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.50	0.56	มากที่สุด
1.1 ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.46	0.56	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ	4.49	0.56	มาก
1.3 เอกสารที่ได้รับ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.48	0.58	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.59	0.55	มากที่สุด
2. ด้านความสามารถ การตอบสนองให้บริการ (Assurance)	4.39	0.60	มาก
2.1 สามารถติดต่อบริการได้ตลอดเวลาทราบ	4.43	0.59	มาก
2.2 ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.35	0.64	มาก
2.3 มีความเต็มใจในการบริการ	4.48	0.57	มาก
2.4 มีการแจ้ง หากไม่สะดวกให้บริการ	4.38	0.60	มาก
2.5 อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.45	0.57	มาก
2.6 สามารถติดต่อผ่านช่องทาง Online ได้	4.27	0.68	มาก
2.7 มีการติดตามเอกสารหากเอกสารไม่ครบถ้วน/มีปัญหา	4.37	0.60	มาก
3. ด้านความแน่นอน (Responsibility)	4.52	0.58	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา	4.54	0.55	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี	4.55	0.52	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างถูกต้อง	4.53	0.54	มากที่สุด
3.5 มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน	4.43	0.65	มาก
4. ด้านความเข้าใจต่อผู้รับบริการ (Empathy)	4.43	0.57	มาก
4.1 ให้บริการอย่างทั่วถึง	4.41	0.57	มาก
4.2 ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.47	0.58	มาก
4.3 สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.44	0.57	มาก
4.4 ติดต่อกลับได้อย่างรวดเร็ว	4.41	0.57	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangible)	4.28	0.62	มาก
5.1 วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีบริการเพียงพอ	4.30	0.61	มาก
5.2 สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.31	0.61	มาก
5.3 มีที่พักคอย	4.25	0.64	มาก
รวม	4.43	0.58	มาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด เมื่อทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นภาพรวมไปดำเนินการเพื่อพัฒนาการให้บริการภายในภาควิชาครุศาสตร์สาขาศึกษาปริญญาระดับปริญญาโทและออกแบบ ดังนี้

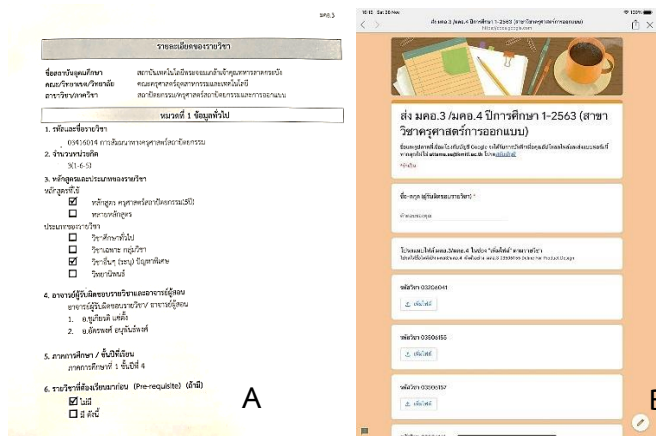
1. ศึกษาข้อมูลและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สาขาศึกษาปริญญาระดับปริญญาโทและการออกแบบโดยพิจารณาจากประเด็นหลักที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด

2. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อสนองต่อประเด็นปัญหากรณีนักศึกษาจะต้องเข้ามาติดต่อที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ด้วยตนเองเพื่อกรอกแบบฟอร์มการทำหนังสือทางราชการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับบริการของนักศึกษาดังกล่าว เจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าวโดยสร้างแบบฟอร์มมาตรฐานให้นักศึกษากรอกแบบฟอร์มออนไลน์ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง และให้ส่งอีเมล (Email) ของเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการเสนอรองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการต่อไปโดยรูปแบบการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินการแบบเอกสารเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏดังภาพที่ 1A-B



ภาพที่ 1 แบบฟอร์มหนังสือขอความอนุเคราะห์รูปแบบเดิม (A) และรูปแบบใหม่ (B)

3. ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเพื่อสนองต่อประเด็นปัญหากรณีสายวิชาการ เช่น การดำเนินการส่ง มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) ต้องส่งในรูปแบบเอกสารเพื่อนำส่งที่ภาควิชา ในบางครั้งไม่สะดวกมาส่งด้วยตนเอง รวมถึงสิ้นเปลืองกระดาษ และหากเอกสารสูญหายในระหว่างทางจะไม่สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นคณะผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มวิธีการรับเอกสารแบบออนไลน์เพื่อลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร สามารถส่งได้ตลอดเวลาที่กำหนด สามารถตรวจสอบเอกสารที่ขาดหายไปได้ ลดปัญหาขยะจากกระดาษจากปัญหาดังกล่าวเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบแก้ปัญหาดังกล่าวโดยใช้ระบบ Google Form ลดข้อผิดพลาดของเอกสาร อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้ปรากฏดังภาพที่ 2 A-B



ภาพที่ 2 ระบบการจัดส่งเอกสาร มคอ.3 และ มคอ.4รูปแบบ (A) และระบบ Google Form รูปแบบใหม่ (B)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

ด้านความสามารถ การตอบสนองการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อธิบายได้อย่างชัดเจน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ได้

ด้านความแน่นอน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน

ด้านความเข้าใจต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการอย่างเท่าเทียมและประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้บริการอย่างทั่วถึง และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีที่พักรถ

จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ คือ

1. ควรเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงเวลา 12.00 น.
2. เพิ่มช่องทางการรับเอกสาร
3. หนังสือขอความอนุเคราะห์มีการนำเสนอล่าช้าทั้งนี้เนื่องจากต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาหลายท่าน
4. แนวทางในการบริการโดยไม่ต้องเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง เนื่องจากอยู่ไกล นั้น คณะผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะดังกล่าว เพื่อปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพต่อไป

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ พบว่า ภาพรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ มีการบริการที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lovelock and Wright (2007) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติหลังการประเมินจากการซื้อสินค้าหรือปฏิสัมพันธ์จากการรับบริการ การประเมินความพึงพอใจจากคุณค่าจากคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อสรุปเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความแน่นอนและความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีความสุภาพในการให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Wirtz and Lovelock (2016) ที่กล่าวว่า ความจงรักภักดีของลูกค้าทำให้ลูกค้ามีความยินดีที่จะสนับสนุนธุรกิจเป็นระยะเวลานานและแนะนำให้แก่เพื่อนและผู้ที่มีความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งการมอบประสบการณ์การบริการที่ยอดเยี่ยมนั้นทำให้ลูกค้าพึงพอใจและสร้างการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีเป็นขั้นตอนแรกและอาจเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการสร้างฐานลูกค้าที่ภักดี นอกจากนี้ ด้านความเข้าใจต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับ นิกรณ (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข พบว่า นักศึกษابัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองการให้บริการได้ดี เข้าใจผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการและมีการอธิบายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ ศิรินารถ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ การศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องมีความเต็มใจในการให้บริการสามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีแนวทางที่ชัดเจนช่วยเหลือผู้รับบริการให้เต็ม

ความสามารถ จนผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบมีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถตอบสนองการให้บริการได้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการต้องได้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองการรับบริการได้ดี มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสาและคณะ(2559) พบว่า นักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ ซึ่งมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากการใช้ประโยชน์งานวิจัย
 - 1.1 ควรนำระบบการสื่อสารออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการในกรณีที่ไม่สะดวกเข้ามาติดต่อที่ภาควิชาครุศาสตร์สถาปัตยกรรมและการออกแบบ
2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการบริการเฉพาะด้าน เช่น การให้บริการด้านการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา ควรสำรวจความต้องการของสถานศึกษาที่มีความต้องการรับนักศึกษา เป็นต้น
 - 2.2 ควรมีการศึกษาความต้องการรับนักศึกษาฝึกงานของสถานประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

- ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. 2552. การศึกษารูปแบบสมรรถนะบุคลากรสายงานสนับสนุนวิชาการ ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ วารสารคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 11(1): 94-102.
- นิกรณ ช้วยรักษา. 2554. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยทองสุข. กรุงเทพมหานคร.
- ศิรินารถ สายอ่อง. 2550. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา 24 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. กรุงเทพมหานคร.
- สุณิสา สำเร็จดี ศรีนยา พลสิงห์ชาญ และกิตติยา อาษากิจ. 2559. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อาชีวศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุรินทร์. วารสารข่าวดีสาร. 6(2): 21-32.
- เอี่ยมอัมพร เพชรสินจร. 2561. พัฒนาอุปกรณ์ตรวจเช็คการเดินของทารกในครรภ์มารดา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิตสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพมหานคร.
- Lovelock, C. and L. Wright. 2007. Service Marketing. 6 ed. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Lovelock, C. and J. Wirtz. 2007. Services Marketing, People, Technology, strategy, 6 ed. Pearson International Edition. North Carolina.
- Wirtz, J. and C. Lovelock. 2016. Services Marketing. Word Scientific Publishing. London.