ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นางสาวชมนาด ม่วงแก้ว[1] และ รองศาสตราจารย์สุวิมล แม้นจริง[2]

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี จำนวน 500 คนสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่ (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องความมีอัธยาศัยไมตรีและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการติดต่อสื่อสารและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ในส่วนของงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความมีอัธยาศัยไมตรีนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา

EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF REGISTRATION AND STUDENT AFFAIRS OF FACULTY OF MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

Miss Chomnard Muangkaew and Associate Professor Suwimol Manjing

ABSTRACT

The independent study was conducted to examine the expectation and satisfaction towards the service quality of registration and student affairs of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The sample used in the study consisted of 500 students of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[2] อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

statistics applied for data analysis comprised Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of study showed that the majority of the respondents were female, third-year students of full-time 4-year program in Radio and Television Broadcasting Technology, and used the services of student affairs and registration 1-2 times per month. The overall expectation and satisfaction on the services of student affairs and registration was at a moderate level. Regarding the student affairs services, the respondents had the most expectation on empathy, and had the most satisfaction in reliability. Concerning the registration services, the respondents had the most expectation on responsiveness, and had the most satisfaction in tangibles.

The results of hypothesis testing of the student affairs services showed that the students with different program of study had differences in expectation, and the students with different years of study had differences in satisfaction. As regards the registration services, it was found that the students with different year of study and program of study had differences in expectation, and differences in gender, program of study, and field of study had differences in satisfaction. The results of relationship testing revealed that the expectation had no correlation with the satisfaction. However, the study demonstrated that the expectation and satisfaction on the registration services had low correlation with empathy. The study on the comparison of satisfaction and expectation on the services of student affairs and registration indicated no significant differences.

Keywords: satisfaction, service quality, registration student, student affairs

บทนำ (Introduction)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ชื่อเดิม“วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูงทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม จนกระทั่งวันที่ 18 มกราคม 2548 ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและเปลี่ยนชื่อเป็น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 10 คณะและ 1 วิทยาเขต โดยแต่ละคณะฯ มุ่งเน้นการผลิตนักศึกษาให้มีความรู้ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก

ปัจจุบันคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,858 คน ดังนั้นงานด้านการให้บริการนักศึกษาจึงเป็นภาระหน้าที่ของบุคคลากรและเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาภายในคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ ในการสำรวจคุณภาพการให้บริการ โดยการทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาในเรื่องของประชากรศาสตร์ ศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ศึกษาเลือกศึกษางานกิจกรรมนักศึกษาของฝ่ายพัฒนานักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาของฝ่ายวิชาการและวิจัย เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยผู้ทำวิจัยในฐานะบุคลากรปฏิบัติงานกิจกรรมนักศึกษาของฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้การบริการที่ดีและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ตลอดจนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคคลกร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการในอนาคตได้

2. บุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมาปรับปรุงและแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด

3. บุคลากรนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ และหลักสูตรเทียบโอน จำนวน 1,858 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้รับการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ศึกษาได้นำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan

3. เนื้อหาการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expected Service)
  - ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจได้
  - ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
  - การมีอัธยาศัยไมตรี
  - การเข้าถึงบริการ
  - การติดต่อสื่อสาร
- ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)
  - ความเชื่อมั่นไว้/วางใจได้
  - ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
  - การมีอัธยาศัยไมตรี
  - การเข้าถึงบริการ
  - การติดต่อสื่อสาร

4. ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2555 - กุมภาพันธ์ 2556 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

สมมติฐานของการวิจัย

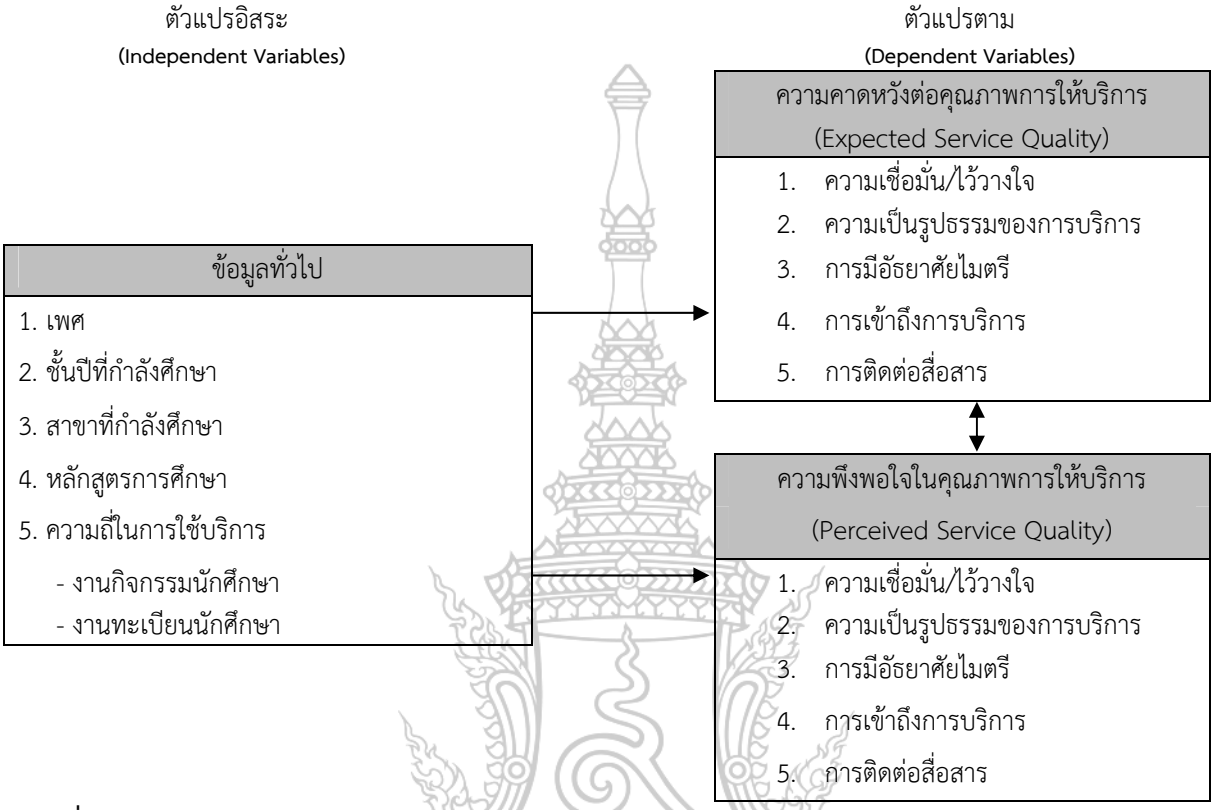
1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

2. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

3. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985 : 44 – 46)

วิธีการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน Independent Sample t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA) และหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	352	70.4
ชั้นปีที่กำลังศึกษา	ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1	152	30.4
หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	252	50.4
สาขาที่กำลังศึกษา	สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง	158	37.6
ความถี่ในการใช้บริการครั้ง/เดือน	งานกิจกรรมนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน	251	50.2
ความถี่ในการใช้บริการครั้ง/เดือน	งานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน	239	47.8

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3/เทียบโอน หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มีความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน และความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.42	0.808	ปานกลาง	4	3.47	0.795	ปานกลาง	3
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.45	0.797	ปานกลาง	3	3.46	0.812	ปานกลาง	4
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.50	0.808	ปานกลาง	1	3.50	0.800	มาก	2
การเข้าถึงบริการ	3.25	0.809	ปานกลาง	5	3.42	0.821	ปานกลาง	5
การติดต่อสื่อสาร	3.47	0.801	ปานกลาง	2	3.51	0.775	มาก	1
ผลรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวม	**3.42**	**0.805**	**ปานกลาง**		**3.47**	**0.800**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาด้านที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด ของงานกิจกรรมนักศึกษา คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี ส่วนด้านที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด ของงานทะเบียนนักศึกษา คือ การติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจโดยรวม	3.45	0.784	ปานกลาง	4	3.39	0.770	ปานกลาง	5
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.43	0.786	ปานกลาง	3	3.44	0.753	ปานกลาง	1
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.45	0.792	ปานกลาง	2	3.42	0.761	ปานกลาง	2
การเข้าถึงบริการ	3.44	0.781	ปานกลาง	3	3.41	0.778	ปานกลาง	3
การติดต่อสื่อสาร	3.42	0.758	ปานกลาง	5	3.40	0777	ปานกลาง	4
ผลรวมของคุณภาพการให้บริการโดยรวม	**3.44**	**0.780**	**ปานกลาง**		**3.41**	**0.767**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม ของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ของงานกิจกรรมนักศึกษา คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ของงานทะเบียนนักศึกษา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

	งานกิจกรรมนักศึกษา			งานทะเบียนนักศึกษา		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	-0.052	**0.244**	ไม่มีความสัมพันธ์	-0.006	**0.892**	ไม่มีความสัมพันธ์
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.024	**0.599**	ไม่มีความสัมพันธ์	0.051	**0.257**	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมีอัธยาศัยไมตรี	0.018	**0.693**	ไม่มีความสัมพันธ์	0.118	**0.008***	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก
การเข้าถึงบริการ	-0.043	**0.333**	ไม่มีความสัมพันธ์	0.006	**0.888**	ไม่มีความสัมพันธ์
การติดต่อสื่อสาร	-0.046	**0.300**	ไม่มีความสัมพันธ์	0.030	**0.499**	ไม่มีความสัมพันธ์

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ในงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความมีอัธยาศัยไมตรีนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับงานทะเบียนนักศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา		งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	t	p
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.453	0.56629	3.390	0.52769	1.816	0.070
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.435	0.59333	3.445	0.49273	-0.299	0.765
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.454	0.56644	3.423	0.52193	0.886	0.376
การเข้าถึงบริการ	3.438	0.52585	3.414	0.52387	0.769	0.442
การติดต่อสื่อสาร	3.420	0.51758	3.407	0.51201	0.433	0.665

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ไม่แตกต่างกันกัน

ตารางที่ 6 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2. ข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ยอมรับ
4. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาของงานกิจกรรมนักศึกษา สอดคล้องกันในบางประการกับวิจัยของ จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น เป็นกลุ่มที่มีวัยใกล้เคียงกันและมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับ

เหมือน ๆ กัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักศึกษาศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อปัจจัยโดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน จึงอาจส่งผลให้ทัศนคติหรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกัน พบว่าทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม และมีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ในส่วนของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกันกับวิจัยของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สาขาย่อยทุ่งครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในการจัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นสัดส่วน ไม่แออัด ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 38-40) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการให้บริการ การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม ผลที่ได้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีพื้นที่กว้างใหญ่ ไม่คับแคบ/แออัด และพื้นที่ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน หลักจากเกิดปัญหาน้ำท่วมที่ผ่านมา ได้มีการปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยมีการปรับปรุงพื้นที่ของห้องทำงานใหม่ มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการนักศึกษาอย่างเหมาะสม และมีปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามมากยิ่งขึ้น เมื่อเข้ามาติดต่อขอใช้บริการสามารถมองเห็นจุดให้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้นนักศึกษาที่เคยเข้ามาขอใช้บริการทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา จึงเห็นถึงความแตกต่างจากรูปแบบเดิมที่มีอยู่ในอดีต อาจเป็นส่วนที่ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นมีอัธยาศัยไมตรี ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกันในบางประการกับวิจัยของอรอนงค์ เถาทอง (2547) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการการประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ระดับปานกลาง ผลที่ได้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมและเพียงพออยู่แล้ว ซึ่งหากจะต้องติดต่อขอใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษานั้น นักศึกษาอาจมีการติดต่อขอใช้บริการเป็นครั้งคราวหรือส่วนน้อย จึงทำให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4. การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของงานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนนักศึกษา ไม่แตกต่างกันกัน สอดคล้องกันในบางประการกันวิจัยของ ฐิตินันท์ กล้าหาญ (2553) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน ซึ่งพบว่าความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจาก การใช้บริการของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ทั้งงานกิจกรรมและงานทะเบียนนักศึกษานั้น เป็นความต้องการของนักศึกษาที่อยากได้รับการบริการ โดยเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ และงานส่วนใหญ่จะพบว่านักศึกษาที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการนั้น มีความต้องการที่คล้ายคลึงกันและเป็นงานที่ขอใช้บริการซ้ำ ๆ กันอาจส่งผลให้ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละครั้งที่เข้ามาขอใช้บริการ ไม่รู้สึกแตกต่างกันและการใช้บริการโดยส่วนใหญ่นักศึกษาจะได้รับผลลัพธ์ตามที่ตนเองต้องการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ควรมีการปฏิบัติงานแบบจริงใจและแสดงออกได้ถึงความกระตือรือร้น ในการให้บริการโดยพยายามอย่างสุดความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการมากกว่าที่ทำอยู่ และต้องมีรวดเร็ว ความถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น/ไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการจัดและปรับปรุงภาพลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอและสถานที่ต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณของผู้ใช้บริการ

3. มีอัธยาศัยไมตรี ผู้ให้บริการควรมี สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและมีการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของการให้บริการเป็นระยะ เพื่อทราบถึงความต้องการจัดทำข้อเสนอแนะ และต้องนำมาผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

5. การติดต่อสื่อสาร ควรมีการสื่อสารอย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน หรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ต้องทั่วถึง โดยอาจใช้ช่องทางและสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสมและง่ายต่อการใช้งาน เพื่อทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

1. ควรศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสวัสดิการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

2. ควรศึกษาตัวชี้วัด ปัจจัย และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสะดวกในการประเมินผล และนำไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการให้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (Reference)

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์. 2551. **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ฐิตินันท์ กล้าหาญ. 2553. **ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน : กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539. **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เสรี วงศ์ทวีลาภ. 2552. **ความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรอนงค์ เถาทอง. 2547. **คุณภาพการให้บริการของงานบุคคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," **Journal of Marketing**, Fall, pp. 44-46.

R. V. Krejcie & D. W.Morgan. 1970. “Determining Sample Size for Research Activities.” **Educational and Psychological Measurement**, 30.607-610. Created