



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อ
ของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
The satisfaction level on services of The Study Leave Division in country,
Personnel Management Division of the Rajamangala University of
Technology Thanyaburi.

นพเก้า จันทร์ท่งใหญ่
กองบริหารงานบุคคล

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2565

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับทุนการสนับสนุนจากโครงการวิจัยการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) งบประมาณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2565 เพื่อดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

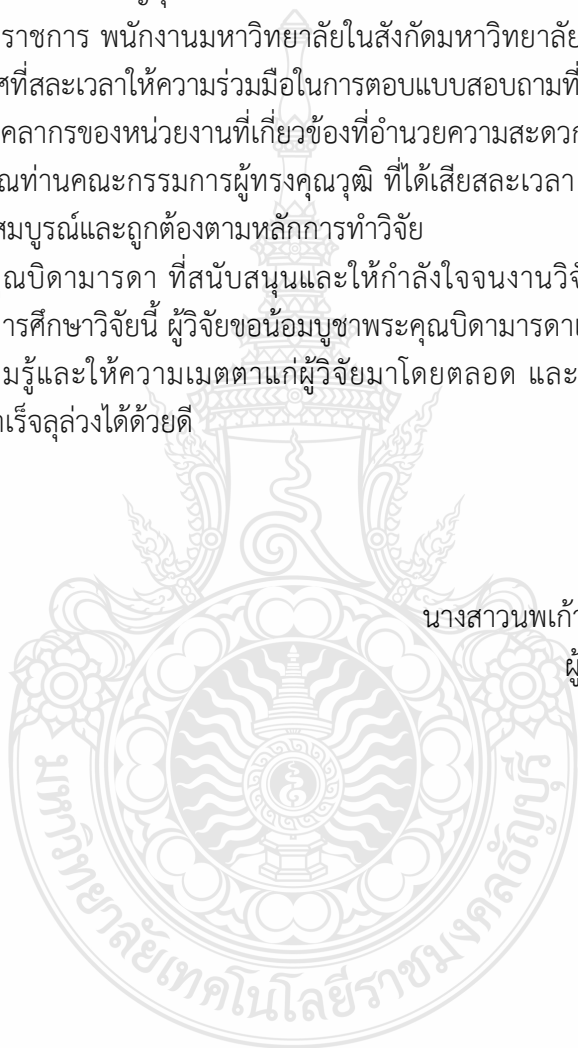
ขอขอบคุณข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ลาศึกษาต่อในประเทศที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณท่านคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้เสียสละเวลา ตรวจสอบเล่มรายงานวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์และถูกต้องตามหลักการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดามารดา ที่สนับสนุนและให้กำลังใจจนงานวิจัยสำเร็จด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้และให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นางสาวนพเก้า จันทร์ทุ่งใหญ่

ผู้วิจัย



หัวข้อวิจัย	ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย	นางสาวนพเก้า จันทร์ท่งใหญ่
คณะ/หน่วยงาน	กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำการวิจัย	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศและ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรระหว่างปี 2561-2565 จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี เป็นบุคลากรสายวิชาการมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์สังกัดคณะศิลปศาสตร์ 1) ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.70$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.70$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.98$)ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศมีเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเภทกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศ งานลาศึกษาต่อภายในประเทศ การให้บริการ

Title	The Satisfaction Level on Domestic StudyLeave Sevices by the Study Leave Sector of the Personnel Management Division at Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Author	Miss Noppakaow Jantungyai
Institute	Personnel Management Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Year	2022

ABSTRACT

This research. The objectives are 1) to study the level of satisfaction of personnel on study leave with Providing services of study leave within the country and 2) to study and compare personal factors. With the satisfaction of those on study leave with the services of study leave within the country Personnel Management Division Rajamangala University of Technology Thanyaburi Population between 2018-2022 is 39 people. The tool used is a questionnaire. (Questionnaires) an estimation scale and then analyze the data with a ready-made program to calculate the percentage, mean and standard deviation in four dimensions including service procedures, service channels, personnel officers, and service facilities.

The results of the research found that the service recipients of the work were on study leave to the Human Resources Division. Rajamangala University of Technology Thanyaburi Most are female. Have a master's degree Their work experience is between 6-10 years. They are academic personnel with academic positions as professors under the Faculty of Liberal Arts. 1) Results of the study of satisfaction of those on study leave regarding the services of study leave within the country. Overall It is at a high level ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.80$). When considering each aspect to the level of satisfaction from highest to lowest, it was found that the highest was in the area of facilities with an average ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.70$), followed by In terms of service personnel, there was an average ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.70$), in the service process aspect there was an average ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.84$), and in the service channel aspect, there was an average ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.98$), respectively, and 2) the results of comparing satisfaction with the service quality of study leave within the country, only the service process and facilities are significantly different. at 0.05 and 3) The results of the hypothesis testing found that different personal factors Satisfied with the quality of services provided by study leave within the country There was no difference except that different types of work groups were satisfied with the quality. The provision of study leave services within the country is significantly different at 0.05.

Keywords: satisfaction, domestic study leave, Study Leave Sector, service

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
3.1 ประชากร	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	ผลการวิจัย
	24
4.1	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
	24
4.2	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
	26
4.3	ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา ต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
	30
4.4	ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ
	35
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	38
5.1	สรุปผลการวิจัย
	38
5.2	อภิปรายผล
	41
5.3	ข้อเสนอแนะ
	44
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	49
ภาคผนวก ก	ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือ
	50
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
	51
ภาคผนวก ค	ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC
	56
ประวัติผู้วิจัย	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูล	24
4.2	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	27
4.3	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ	27
4.4	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	28
4.5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29
4.6	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพรวม	30
4.7	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ	31
4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	31
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	32
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประเภทกลุ่มงาน	33
4.11	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่ง	34

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2.1	โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล	17



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันส่งผลให้หน่วยงานทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับกระบวนการทำงานและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการ หรือรองรับภารกิจของหน่วยงานท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงได้ ประกอบกับมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐที่กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน ลดภารกิจรวมทั้งยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชน.และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2563)

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญยิ่งท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคม เนื่องจากบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร โดยจะช่วยให้ทั้งบุคลากรและผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างสามารถพัฒนาหรือยกระดับทักษะ ความรู้และความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละตัวบุคคลได้ นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรยังเป็นโอกาสสำคัญในการช่วยขยายฐานความรู้ของบุคลากรจากการค้นคว้าพบว่าความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 1) เพิ่มความภักดีและเพิ่มผลผลิตขององค์กร จากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะมีความยินดีอย่างมากเมื่อบริษัทมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากร และทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้พนักงานส่วนมากเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและใช้การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกสมัครงานกับองค์กร ดังนั้น หากคุณเพิ่มความภักดีของบุคลากรได้ ก็จะทำให้อัตราการลาออกของบุคลากรลดน้อยลง นอกจากนี้ ความภักดีของบุคลากรยังช่วยเพิ่มผลผลิตภายในองค์กรอีกด้วย 2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในองค์กรและมีความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานใหม่ ๆ และช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรอีกด้วย 3) ช่วยให้ผู้รู้จุดอ่อนของบุคลากร ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีจุดอ่อนในทักษะการทำงานบางด้าน แต่โปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากรสามารถเสริมสร้างและพัฒนาทักษะเหล่านั้นได้ ทำให้บุคลากรทุกคนมีทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น และทำให้บุคลากรทุกคนมีระดับความรู้และทักษะในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งช่วยลดจุดอ่อนภายในองค์กรได้ 4) เป็นผลดีกับองค์กร กล่าวคือ การที่บุคลากรมีทักษะที่หลากหลายและมีความภักดีนั้นเป็นผลดีต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากช่วยประหยัดเงินให้กับองค์กรในระยะยาว 5) ช่วยให้ผู้รู้จุดอ่อนของบุคลากร ตั้งใจทำงาน โดยการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมบุคลากรที่สนุกสนานและท้าทายจะช่วยให้บุคลากรคลายความเบื่อหน่ายได้ และ

6) บุคลากรมีความพึงพอใจ โดยบุคลากรที่ได้ฝึกเข้าฝึกอบรมจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าบุคลากรในบริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าฝึกอบรมหรือเข้าร่วมการพัฒนาบุคลากร (พรหมณท์ พัฒนกิจเรือง, 2565)

สำหรับงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานรัฐให้บริการด้านการศึกษา ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “กองบริหารงานบุคคลเป็นองค์กรที่ดำเนินการบริหารงานบุคคลเพื่อการแสวงหาการรักษา และการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล” มีภารกิจสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยให้บริการแก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการจัดการศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นงานสำคัญงานหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถวิทยฐานะเพิ่มมากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในการสอนนักศึกษาให้มีคุณภาพ ทั้งนี้ การศึกษาต่อ เป็นวิธีการที่บุคลากรในสถานศึกษานิยมวิธีหนึ่งในการพัฒนาตนเอง เพราะเป็นวิธีการที่เมื่อสำเร็จแล้วจะมีวุฒิปริญญาบัตรเป็นหลักประกันความรู้ความสามารถ บุคลากรจึงเลือกวิธีการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และวิทยฐานะแต่ที่ผ่านมาบุคลากร ผู้ลาศึกษาต่อ ซึ่งเป็นผู้รับบริการของงานกองบริหารงานบุคคลประสบกับปัญหาในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในหลาย ๆ ประการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการบริหารจัดการระบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในที่นี่หมายถึงผู้ลาศึกษาต่อ การวิเคราะห์ จุดที่ผู้ลาศึกษาต่อได้รับการบริการ การประเมินการให้บริการและหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ดี โดยเลือกศึกษาเกี่ยวกับทักษะบุคลิกภาพ และการสื่อสารเพื่อการให้บริการ ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนงานนี้ให้ประสบความสำเร็จในการเอื้อประโยชน์ในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่ดีที่สุดในการลาศึกษาต่อภายในประเทศ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สายวิชาการ และสายสนับสนุนที่ได้ขอลาศึกษาต่อภายในประเทศที่ขอรับทุนจากมหาวิทยาลัย และใช้ทุนส่วนตัว ระหว่างปีงบประมาณ 2561-2565 จำนวน 39 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทกลุ่มงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งจะสะท้อนภาพของทักษะ บุคลิกภาพ และการสื่อสารของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2564 – ธันวาคม 2565

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวก เชิงลบของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ลาศึกษาต่อ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้พนักงานมหาวิทยาลัยไปศึกษาฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ และดูงาน พ.ศ. 2558 กับมาตรา 24 และมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

งานลาศึกษาต่อภายในประเทศ หมายถึง งานการให้บริการสำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ลาศึกษาต่อภายในประเทศ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ลาศึกษาต่อ

1.6.2 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

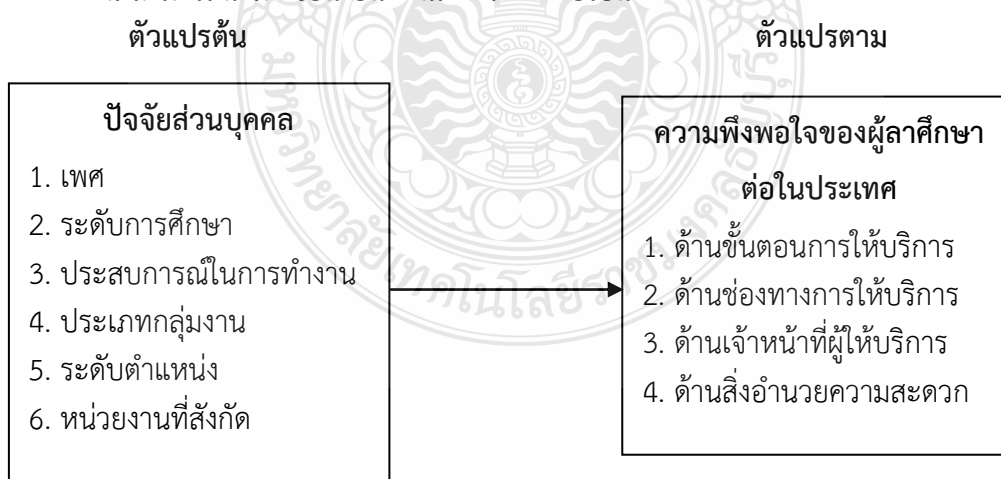
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1) ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทกลุ่มงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งจะสะท้อนภาพของทักษะ บุคลิกภาพ และการสื่อสารของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

ทั้งนี้ สามารถนำมาเขียนเป็นแผนภาพได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ได้มุ่งทำความเข้าใจทั้งในด้านความหมายของการพัฒนาบุคลากร ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนแนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งรวบรวมไว้เป็นแนวทางดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล (2561) ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ไว้ว่า คือการดำเนินการเพื่อให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อให้เหมาะสมในการนำไปปฏิบัติหน้าที่ราชการ

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (2564) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า หมายถึง การเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของบุคลากรให้ไปในทางที่ดีขึ้น มีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานด้วยความสุข ด้วยการส่งเสริมอุดมการณ์และทำความเข้าใจกับภารกิจขององค์กร โดยใช้เครื่องมือการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น จัดทำระบบสมรรถนะทุกตำแหน่งงาน และนำสมรรถนะมาใช้ในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการวางแผนอัตรากำลัง วางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) การพัฒนาลูกจ้างให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) จัดทำแผนการพัฒนสมรรถนะที่มีรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP)

และแผนปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Action Plan : IAP) จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่น้อง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส ทบทวนและนาระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างจริงจังทั้งประเมินผลงานและประเมินผลเพื่อต่อสัญญาจ้าง ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ พัฒนาโปรแกรมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทบทวนระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาบุคคลในหน่วยงานในการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการทำงาน ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานให้ได้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ ศักยภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

เกสรา บัญครอบ และภัทรนันท์ สุรชาติ (2565) ได้สรุปความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า คน ในองค์กรคือสินทรัพย์ที่สำคัญ ผลผลิตขององค์กรจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรเป็นสำคัญ และบุคลากรจะมีความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใดจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะในงานทางด้านต่าง ๆ เมื่อบุคลากรได้รับ การพัฒนา ยังส่งผลให้องค์กรได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

พรระชมณต์ พัฒนกิจเรือง (2565) ได้นำเสนอไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่สำคัญ ไม่ว่าจะประกอบธุรกิจอะไรก็ตาม เนื่องจากบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร โดยจะช่วยให้ทั้งบุคลากรและนายจ้างสามารถพัฒนาหรือยกระดับทักษะ ความรู้และความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละตัวบุคคลได้ นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรยังเป็นโอกาสสำคัญในการช่วยขยายฐานความรู้ของบุคลากร แต่นายจ้างจำนวนมากกลับมองว่าการพัฒนาบุคลากรนั้นต้องใช้งบลงทุนมาก ซึ่งอันที่จริงแล้วการพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่ได้ผลตอบแทนในระยะยาว และการพัฒนานี้เป็นผลดีต่อทั้งบริษัทและตัวบุคลากร อีกทั้งเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าทั้งเงินและเวลา ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ดังนั้น จึงขอนำเสนอเหตุผล 6 ประการที่แสดงให้เห็นว่าเหตุใดการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ คือ (1) เพิ่มความจงรักภักดีและเพิ่มผลผลิตขององค์กร โดยกลยุทธ์การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและกระบวนการจ้างงานถือเป็นความท้าทายสำหรับนายจ้างอย่างมาก โดยงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะมีความยินดีอย่างมากเมื่อบริษัทมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรและทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้คนส่วนมากเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและใช้การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกสมัครงาน ดังนั้นหากเพิ่มความภักดีของบุคลากรได้ ก็จะทำให้อัตราการลาออกของบุคลากรลดน้อยลง นอกจากนี้ความภักดี ของบุคลากรยังช่วยเพิ่มผลผลิตภายในองค์กรอีกด้วย (2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่ได้รับการฝึก อบรมจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากการพัฒนาทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในองค์กรและมีความรับผิดชอบ ต่องานมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้บุคลากรมีไอเดียในการทำงานใหม่ๆ และช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรอีกด้วย (3) ช่วยให้รู้จุดอ่อนของบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่มีจุดอ่อนในทักษะการทำงานบางด้าน แต่โปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากรสามารถเสริมสร้างและพัฒนาทักษะเหล่านั้นได้ ทำให้บุคลากรทุกคนมีทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น และทำให้บุคลากรทุกคนมีระดับความรู้และทักษะในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งช่วยลดจุดอ่อนภายในองค์กรได้

(4) เป็นผลดีกับองค์กร การที่บุคลากรมีทักษะที่หลากหลายและมีความภักดีนั้นเป็นผลดีต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากช่วยประหยัดเงินให้กับองค์กรในระยะยาว (5) ช่วยให้บุคลากรตั้งใจทำงาน นายจ้างทุกคนล้วนแต่ต้องการที่จะให้บุคลากรตั้งใจทำงานแต่ในความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากบางครั้งการทำงานอาจน่าเบื่อ การเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมบุคลากรที่สนุกสนานและท้าทายจะช่วยให้บุคลากรคลายความเบื่อหน่ายได้ และ (6) บุคลากรมีความพึงพอใจบุคลากรที่ได้ฝึกเข้าฝึกอบรมจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าบุคลากรในบริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าฝึกอบรมหรือเข้าร่วมการพัฒนาบุคลากร

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรนั้นมีทั้งต่อองค์กร และตัวบุคลากรเอง โดยองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ที่ดีเมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาจนมีความรู้ความเข้าใจและยกระดับ ความสามารถ ของตนเองจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในท้ายที่สุด

2.1.3 ความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

HREX.asia (2019) ได้นำเสนอเกี่ยวกับความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่าจะทำให้เกิดผลต่อองค์กรต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ช่วยพัฒนาทักษะตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในสายงาน

(2) ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น

(3) ช่วยเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้กับองค์กร

(4) ทำให้พนักงานรักในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเห็นคุณค่า ประโยชน์รวมถึงพัฒนาการในการทำงาน และสร้างคุณค่าให้กับพนักงานตลอดจนงานที่ทำได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

(5) พนักงานสามารถค้นพบการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดจนอาจค้นพบความสามารถในการทำงานของตัวเองได้มากขึ้นอีกด้วย

(6) ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี สร้างความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นที่รวมถึงช่วยให้ระบบการทำงานแบบองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

(7) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีได้ เป็นวัฒนธรรมองค์กรแห่งการพัฒนาศักยภาพและช่วยสร้างเป้าหมายที่ดีให้กับองค์กรเพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนเรื่อย ๆ

(8) สร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ของการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

(9) ช่วยให้องค์กรสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพนักงานตลอดจนการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาบุคลากรในอนาคตได้

(10) สร้างอนาคตให้กับพนักงานในองค์กร รวมถึงองค์กรเอง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรนั้นมีทั้งต่อองค์กรและตัวบุคลากรเอง โดยเพื่อเป็นการแก้ไข การพัฒนา เสริมสร้างการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (2564) ได้สรุปกระบวนการพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากรไว้ที่น่าสนใจ ดังนี้

1) กระบวนการพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรของสถาบัน สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ระบบการติดตามและประเมินการพัฒนา การจัดบทบาทความรับผิดชอบของสำนักทรัพยากรบุคคลกับหน่วยงานต้นสังกัดเชื่อมโยงการพัฒนาบุคลากรกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

2) กระบวนการพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน (Competency) ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดให้มีการประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อวางแผนการพัฒนาตนเองของ ผู้ปฏิบัติงาน

3) กระบวนการจัดรูปแบบ เนื้อหาการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านคุณลักษณะ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ให้สอดคล้องกับภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีทีมงานที่ รับผิดชอบ เน้นกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกับผู้บริหารทุกระดับ เกี่ยวกับการจัดกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม และจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกัน รวมทั้ง สามารถจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและสนใจเข้าร่วมเป็นทีมบริหารโครงการเกี่ยวกับการพัฒนา ศักยภาพผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มงาน

4) กระบวนการส่งเสริมและธรรงค์การสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โดยการสร้าง สื่อธรรงค์ค่านิยมองค์กร และการสร้างกิจกรรมวัฒนธรรมที่คนในองค์กรได้ทำร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือกระบวนการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่จำเพาะเจาะจงให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในแต่ละด้านให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้มากที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสาร และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการ และนักบริหารให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

อารยา นิราศภย (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ทศนคติ ด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น หากไม่ได้รับการตอบสนองที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

มีนา อ่องบางน้อย (2563) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดี และเป็นสุขใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการตอบสนอง

ความต้องการ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ทักษะ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (2563) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

วุฒิชัย โภคะชัย (2564) ได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือเจตคติที่ดีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ มีผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยแรงกายและสติปัญญา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่พึงประสงค์ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การ

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกคิดที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวก และเชิงลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคน

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่ามีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

คเชนทร์ ผลจันทร์ (2562) กล่าวถึง ความสำคัญของความ พึงพอใจไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและองค์กร ที่จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจทำให้เกิดความร่วมมือกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษาร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ของครู ผู้ปกครอง คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และศิษย์เก่า

วุฒิชัย โภคะชัย (2564) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและองค์กร ที่จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจทำให้เกิดความร่วมมือกันในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษา

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งในส่วนของผู้ให้บริการความพึงพอใจเป็นสิ่งที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และในส่วนของผู้รับบริการเมื่อความพึงพอใจเกิดขึ้น ถือว่าเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเต็มที่

2.2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้แยกประเภทขององค์ประกอบของความพึงพอใจใน 3 มิติ คือ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และ สุตท้ายบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ

คณกร สว่างเจริญ (2564) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้ ในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการ

ได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการ หนึ่ง ซึ่งระดับของอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วง เวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการ ที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร จะ ได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการ ควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการ ใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขก ด้วยอัธยาศัย ไมตรีจิตอันดี และช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการ สร้างให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของ การบริการที่แท้จริง จะเห็นได้ว่า ในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตาม ลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการ ให้บริการ 11 ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งใน การบริการนั้นหาก เป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับ บริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ นั้นได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจนั้น ประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งที่บริการนั้นๆ

2.2.4 ลักษณะความพึงพอใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2563) ได้สรุปลักษณะของ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง ความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับ ปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow (1970 อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2563) โดย มาสโลว์ (Maslow) ได้ เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผล เป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุดในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่าง ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไป จะมีความพอใจใน ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ความต้องการทางด้านกายภาพ 85% ความต้องการความปลอดภัย 70% ความต้องการทางด้านสังคม 50% ความต้องการเด่นในสังคม 40% ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

Parasuraman, Zaithamal & Berry (1994 อ้างอิงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2563) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการ รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย
2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่ จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษษกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่
3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องมีความสุข มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกาย และ การใช้ วาจาที่เหมาะสมด้วย
5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการรวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค
6. ความน่าเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มี ต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ

ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของ โรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบ และประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ ข้อมูล เรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้ง ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับ บริการ ของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้า ของตนเอง ได้ ฯลฯ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

จิตตพันธ์ ตามสมัค (2565) ได้สรุปความหมายของการให้บริการไว้ว่า การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 ดังนี้ (1) ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและ เทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด (2) พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกาย ที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติ มีหางเสียง

และความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ 2 ด้านดังนี้

(1) บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงาน มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ ให้บริการ มีความระลึกถึงและ ยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ไป อีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้ บริการเพิ่มขึ้น มีความ จงรักภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ และพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงาน ในทางที่ดี

(2) บริการที่ไม่ดี ส่งผลให้ผู้บริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้ บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานบริการ

มีความผิดหวังและไม่ใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ มาใช้บริการและพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากความหมายของการบริการจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกจากกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เพื่อให้ตอบสนองตรงตามความต้องการผู้รับบริการ

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการ ของปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ที่ได้เสนอไว้ ได้แก่

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องดำเนินการให้ได้รับบริการตรงตามลักษณะของผู้ขอรับบริการ หากการบริการมีการสร้างเงื่อนไขที่ยุ้งยากเกินไป จะไม่เป็นที่สนใจให้กับผู้มาขอรับบริการ ดังนั้นควรมีการกำหนดเงื่อนไขเท่าที่จำเป็น และไม่ควรมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้ขอรับบริการมากเกินไป

2. แบบฟอร์ม หน่วยบริการทั่วไปโดยส่วนมากจะกำหนดแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดขึ้นควรมีลักษณะที่เรียบง่าย และควรระบุข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการ ลำดับ ซึ่งขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ การที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (one stop service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดเท่าที่จะลดขั้นตอนได้

4. ระยะเวลา หน่วยงานบริการควรตระหนักและให้ความสำคัญว่าทุกคนต้องการใช้เวลาในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน การที่ผู้มาขอรับบริการต้องการติดต่อขอรับบริการเพื่อทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น ทุกคนต่างมีความต้องการที่จะดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยการขอรับบริการในแต่ละครั้ง ควรใช้เวลาให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และหากเรื่องนั้น ๆ ต้องมีการประสานงานระหว่างหลายหน่วยงาน ควรให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียวกันแทนให้เสร็จสิ้นในการขอรับบริการนั้น ๆ

5. การดำเนินการร้องเรียน การที่ผู้ขอรับบริการไม่ได้รับบริการตรงตามที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่มีการร้องขอได้จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ หลักการบริการที่ดี คือการที่เจ้าหน้าที่ได้ใช้ความพยายามในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอธิบายข้อมูล วิธีการ ขั้นตอนการบริการที่จะเกิดความสำเร็จ ความประทับใจต่อผู้ขอรับบริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2564) ได้สังเคราะห์แนวคิดของวศิน อิงค์พัฒนากุล ว่ามีความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไป ซึ่งแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน แต่ละบทบาทหน้าที่มีการประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในทางตรงและทางอ้อมในรูปแบบที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้ง 2 รูปแบบไปพร้อมกัน คุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S สามารถขยายความออกได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะทาง ระยะเวลา และงบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) เป็นผู้ที่มีความรู้เรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง เพื่อจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องให้แก่ผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การเอาใจใส่ และการดูแลรักษา (Care) เพื่อสร้างความพึงพอใจและการกระจายผลประโยชน์ให้กับทุกกลุ่มเป้าหมาย

5. ผู้ให้บริการควรมีสภาพพลานามัยที่ดี (Health) ทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี เป็นการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) และเป็นผลดีต่อการให้บริการ และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ผู้ให้บริการที่ดีควรตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจความพร้อมให้บริการซึ่งสังเกตได้จากกพฤติกรรมการประพฤติตน ความรับผิดชอบต่องานของผู้ให้บริการ

2.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยพบว่า อารยา นิราศภย์ (2561) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลที่เกิดมาจากการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้สัมผัสจริงจากสถานการณ์ ทำให้ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นไม่คงที่ จึงจำแนกความพึงพอใจการบริการได้ 2 องค์ประกอบ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) ดังนี้

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการกับสิ่งที่ต้องการ เช่น การจองห้องพักในโรงแรมผู้รับบริการต้องได้เข้าพักในห้องพักที่ได้จองไว้ เป็นต้น

2. ด้านการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงวิธีการนำเสนอ บริการ กระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ความสะดวกในการเข้าถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ และความรับผิดชอบต่องานของผู้รับบริการ การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการตามลักษณะของการบริการ กระบวนการนำเสนอบริการในการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ถ้าตรงกับความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากประสบการณ์ที่เคยได้รับตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น จะเกิดความพึงพอใจของบริการนั้น ๆ

หากเป็นไปได้ในทางที่ตรงกันข้ามกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความคิดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการนำเสนอบริการได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้ทำการศึกษาการใช้ข้อบังคับประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน หมายถึง การให้บริการมีระบบและกลไกในการให้บริการตลอดจนมีแผนการดำเนินงานสนับสนุน การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลที่ตนเองรับผิดชอบ โดยการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระบบ

2. ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนอธิบายไว้อย่างชัดเจน รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการ

3. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติและสามารถตอบข้อซักถามได้ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ในการการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส อภัยด้วยดี รวมถึงการแต่งกายที่สุภาพ การเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์กรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการให้กับผู้รับบริการ เช่น ป้ายบอกทาง สถานที่ให้บริการ การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม มีการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคที่สะอาด ปลอดภัย เพียงพอต่อการให้บริการ

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปไว้ว่า การนำแนวคิดงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทำให้สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าของผู้รับบริการจากขั้นตอน กระบวนการให้บริการขององค์กร และผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการ

2.3.4 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจพบว่า อารยา นิราศภัย (2561) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ลักษณะจำเพาะของแต่ละบุคคล ที่แสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ น้ำเสียงที่น่าฟัง หน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสม

2. ระบบบริการ

กระบวนการในการดำเนินการกิจกรรมต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย น้ำใจไมตรี ที่เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี

การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีความเสมอภาคต่อทุกบุคคล เมื่อบุคคลสัมผัสและรับรู้ได้จากผลของการกระทำจึงเกิดความพึงพอใจ

สภาพแวดล้อม คือ สภาพทางกายภาพภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพล และส่งผลกระทบต่อองค์กร และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์ สำนักงาน แสงสว่าง อาคารสถานที่ เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ

ประสิทธิผลโดยรวมที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่เกิดจากการกระทำที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้รับการปรับปรุงพัฒนา การบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการทำงานให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ

ระยะเวลาการดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ มุ่งเน้นที่คุณภาพคือมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการลดลง ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน

6. ความสะดวกในการให้บริการ

การให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ



2.4 ข้อมูลพื้นฐานของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล
ที่มา : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2565

บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานบุคคล.

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้ (พณินดา เสือจำศีล : 2563)

วิสัยทัศน์

กองบริหารงานบุคคลเป็นองค์กรการบริหารงานบุคคลเพื่อการสรรหาการรักษาและพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ

1. พัฒนางานสวัสดิการและให้บริการอย่างมีคุณภาพ
2. พัฒนางานบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ
4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ
5. พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

เป้าหมาย

1. วางแผนระบบบริหารงานบุคคล
2. สรรหาบุคลากร
3. พัฒนาบุคลากร
4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ
5. ให้สวัสดิการและประโยชน์แก่บุคลากร

หน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล ได้แบ่งส่วนราชการให้มีฐานะเป็นกองอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปี พ.ศ. 2550 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการลงวันที่ 26 ตุลาคม 2550 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้กำหนดส่วนราชการของสำนักอธิการบดี ออกเป็น 5 กอง ได้แก่ กองคลัง กองกลาง กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ในปัจจุบันกองบริหารงานบุคคล มีผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเป็นผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และบังคับบัญชา มีการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุดในการมาติดต่อประสานงาน โดยแบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ฝ่ายอัตรากำลังและค่าตอบแทน
4. ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม
5. ฝ่ายทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์
6. ฝ่ายสันทนการและบ้านพักสวัสดิการ
7. ฝ่ายวินัยและนิติการ (ปัจจุบันจัดตั้งเป็นกองกฎหมายตามมติสภามหาวิทยาลัย)

กองบริหารงานบุคคลมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งข้าราชการ บุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การสรรหาบุคลากรเข้ารับราชการ การแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การจัดทำโครงสร้างระบบงานและอัตรากำลัง การลาศึกษาต่อต่างประเทศ ภายในประเทศ การจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การจัดทำทะเบียนประวัติบุคลากร การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอบำเหน็จบำนาญ การจัดทำมีสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

หน้าที่ความรับผิดชอบของงานฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม

งานลาศึกษาต่อภายในประเทศ อยู่ในโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านแผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนารายบุคคล (IDP) จัดอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากร ทักษะการเรียนรู้ในและต่างประเทศ ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่าด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคน ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่คอยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และ (2) ปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อติตยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มสายการทำงาน และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อิทธิพัทธ์ จันท์สาคร (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสาธารณสุขปภคภายใน อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสาธารณสุขปภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรกรองลงมา คือ ด้านสาธารณสุขปภคและด้านการจัดการขยะมูลฝอยและการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับมาก และด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม อยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสาธารณสุขปภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณสุขปภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบสาธารณสุขปภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สายวิชาการ และสายสนับสนุนที่ได้ขอลาศึกษาต่อภายในประเทศที่ขอรับทุนจากมหาวิทยาลัย และใช้ทุนส่วนตัวระหว่างปี พ.ศ. 2561-2565 จำนวน 39 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. เพศ
2. ระดับการศึกษา
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
4. ประเภทกลุ่มงาน
5. ระดับตำแหน่ง
6. หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 4 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นข้อความเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

3.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พี่เลี้ยงนักวิจัยตรวจสอบเนื้อหาของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.3 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา

3.2.4 นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อ มีค่าเกิน 0.60 ขึ้นไป

3.2.5 นำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ลาศึกษาต่อในประเทศ
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชากร ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC

2) การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

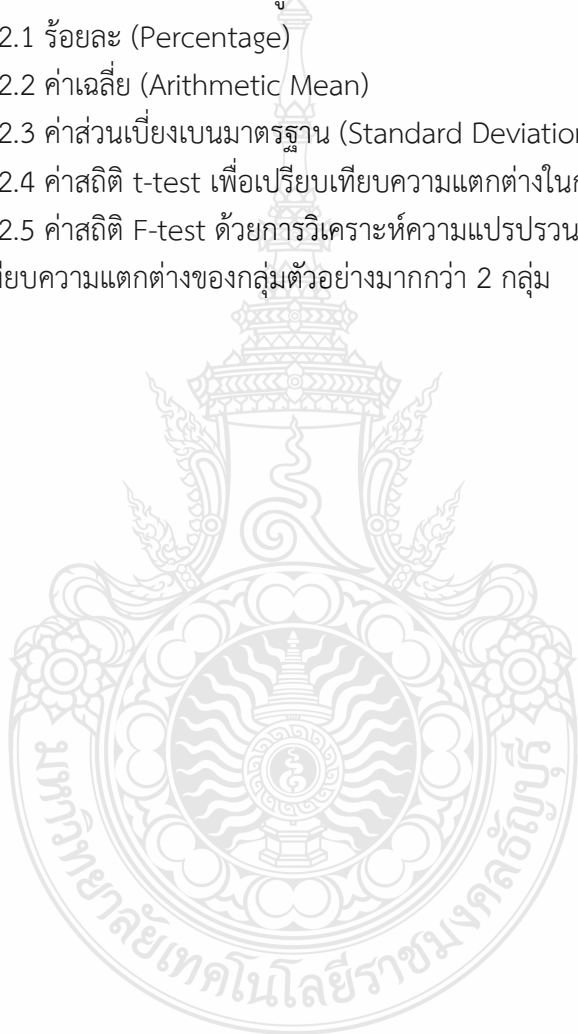
2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4 ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม

2.5 ค่าสถิติ F-test ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม



บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทกลุ่มงาน ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูล

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	41.03
หญิง	23	59.97
รวม	39	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	7	17.95
ปริญญาโท	19	48.72
ปริญญาเอก	13	33.33
รวม	39	100

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูล (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-5 ปี	11	28.20
6-10 ปี	19	48.72
11-15 ปี	4	10.26
16-20 ปี	5	12.82
รวม	39	100
ประเภทกลุ่มงาน		
บุคลากรสายวิชาการ	32	82.05
บุคลากรสายสนับสนุน	7	17.95
รวม	39	100
ระดับตำแหน่ง		
ปฏิบัติกร	7	17.95
อาจารย์	21	53.85
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	11	28.21
รวม	39	100
หน่วยงานที่สังกัด		
กองบริหารงานบุคคล	2	5.13
กองคลัง	5	12.82
คณะศิลปกรรมศาสตร์	1	2.56
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	7.69
คณะการแพทย์บูรณาการ	2	5.13
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	5.13
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	2.56
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	10.26
คณะศิลปศาสตร์	11	28.21
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	2	5.13
คณะบริหารธุรกิจ	3	7.69
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	2.56
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	2	5.13
รวม	39	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 39 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 59.97 และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมา ปริญญาเอก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

ประเภทกลุ่มงาน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 ตามลำดับ

โดยในระดับตำแหน่งนั้น ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 ตามลำดับ

สำหรับหน่วยงานที่สังกัดนั้น ส่วนใหญ่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมา กองคลัง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 คณะการแพทย์บูรณาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 และคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ทั้งนี้จากการวิจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ สะท้อนความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ ดังปรากฏในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
1.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.31	0.86	มาก	3
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.43	0.82	มาก	2
1.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	4.10	1.07	มาก	5
1.4 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.28	0.99	มาก	4
1.5 เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม	4.46	0.78	มาก	1
รวม	4.32	0.84	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.78$) รองลงมา การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.43$, $\sigma = 0.82$) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.86$) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบ ออนไลน์ ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.99$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย ($\mu = 4.10$, $\sigma = 1.07$) ตามลำดับ

ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ปรากฏผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
2.1 เว็บไซต์ของงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	4.10	0.99	มาก	2
2.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.05	1.12	มาก	3
2.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.76	0.96	มาก	5
2.4 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	3.79	1.03	มาก	4
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.18	1.07	มาก	1
รวม	3.98	0.98	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.18$, $\sigma = 1.07$) รองลงมา เว็บไซต์ของงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.99$) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.05$, $\sigma = 1.12$) มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 3.79$, $\sigma = 1.03$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\mu = 3.76$, $\sigma = 0.96$) ตามลำดับ

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
3.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.58	0.71	มากที่สุด	3
3.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.62	0.67	มากที่สุด	2
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.56	0.78	มากที่สุด	4
3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.64	0.62	มากที่สุด	1
3.5 มีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการเสนอแนะหรือร้องเรียน	4.54	0.85	มากที่สุด	5
รวม	4.58	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.64$, $\sigma = 0.62$) รองลงมา มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.62$, $\sigma = 0.67$) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.71$) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.56$, $\sigma = 0.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการเสนอแนะหรือ ($\mu = 4.54$, $\sigma = 0.85$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงาน
 วิชาชีพต่อ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานวิชาชีพต่อ กองบริหารงานบุคคล
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การให้บริการ	4.59	0.71	มากที่สุด	3
4.2 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.62	0.67	มากที่สุด	2
4.3 มีฐานข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วน ชัดเจน	4.56	0.78	มากที่สุด	4
4.4 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และ เป็นระบบ	4.64	0.62	มากที่สุด	1
4.5 การตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหากมีการ ผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก	4.54	0.85	มากที่สุด	5
รวม	4.59	0.70	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานวิชาชีพต่อ
 กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่
 ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่
 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.64$, $\sigma = 0.62$) รองลงมา
 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.62$, $\sigma = 0.67$) สภาพแวดล้อมสะอาดมีบรรยากาศ
 ที่เอื้อต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.71$) มีฐานข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วนชัดเจน
 มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.56$, $\sigma = 0.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหาก
 มีการผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.54$, $\sigma = 0.85$) ตามลำดับ

และในภาพรวม ปรากฏผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานวิชาชีพต่อ
 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพรวม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของงานลาศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			
	μ	σ	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.84	มาก	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.98	0.98	มาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.70	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.70	มากที่สุด	1
รวม	4.28	0.80	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.70$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.70$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.84$) ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.98$) ตามลำดับ

4.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทกลุ่มงาน ระดับตำแหน่ง กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

กลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ ปรากฏผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	ชาย (N=16)		หญิง (N=23)		t	p-value
	μ	σ	μ	σ		
	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.89	4.44		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.71	1.07	4.16	0.89	1.433	0.160
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.91	4.77	0.45	1.817	0.084
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.88	4.41	0.75	1.482	0.147
รวม	4.05	0.89	4.45	0.69	1.565	0.126

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
		ระหว่างกลุ่ม	2.420	2	1.210	1.748
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ภายในกลุ่ม	24.918	36	0.692		
	รวม	27.337	38			
	ระหว่างกลุ่ม	3.364	2	1.682	1.812	0.178
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ภายในกลุ่ม	33.420	36	0.928		
	รวม	36.784	38			

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.982	2	0.491	0.983	0.384
	ภายในกลุ่ม	17.974	36	0.499		
	รวม	18.956	38			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.076	2	2.038	3.360	0.064
	ภายในกลุ่ม	21.839	36	0.607		
	รวม	25.916	38			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.475	2	1.238	2.040	0.145
	ภายในกลุ่ม	21.845	36	0.607		
	รวม	24.320	38			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มประชากรจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.373	3	0.124	0.161	0.922
	ภายในกลุ่ม	26.965	35	0.770		
	รวม	27.337	38			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.008	3	0.336	0.329	0.805
	ภายในกลุ่ม	35.775	35	1.022		
	รวม	36.784	38			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.537	3	0.179	0.340	0.796

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	18.419	35	0.526	0.087	0.967
	รวม	18.956	38			
	ระหว่างกลุ่ม	0.192	3	0.064		
	ภายในกลุ่ม	25.724	35	0.735		
รวม	รวม	25.916	38		0.163	0.920
	ระหว่างกลุ่ม	0.336	3	0.112		
	ภายในกลุ่ม	23.984	35	0.685		
	รวม	24.320	38			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กลุ่มประชากรจำแนกตามประเภทกลุ่มงาน ปรากฏผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประเภทกลุ่มงาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	สายวิชาการ (N=32)		สายสนับสนุน (N=7)		t	p-value
	μ	σ	μ	σ		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.87	4.80	0.52	2.235	0.035*
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.89	1.03	4.37	0.60	1.1631	0.124
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.75	4.85	0.37	1.1019	0.275
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.84	4.85	0.37	3.549	0.002*
รวม	4.19	0.83	4.72	0.47	2.297	0.036*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประเภทกลุ่มงานด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อสูงกว่าสายวิชาการ และในภาพรวมสายสนับสนุนมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความพึงพอใจของสายวิชาการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มประชากรจำแนกตามระดับตำแหน่ง ปรากฏผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.983	2	0.991	1.408	0.258
	ภายในกลุ่ม	25.354	36	0.704		
	รวม	27.337	38			
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.366	2	0.683	0.694	0.506
	ภายในกลุ่ม	35.418	36	0.984		
	รวม	36.784	38			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.618	2	0.309	0.607	0.551
	ภายในกลุ่ม	18.338	36	0.509		
	รวม	18.956	38			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.224	2	1.612	2.558	0.091
	ภายในกลุ่ม	22.692	36	0.630		
	รวม	25.916	38			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.619	2	0.809	1.283	0.289
	ภายในกลุ่ม	22.701	36	0.631		
	รวม	24.320	38			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงาน
 วิชาชีพศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่ง
 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4 ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานวิชาชีพศึกษาต่อ

จากการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ
 ต่อการให้บริการของงานวิชาชีพศึกษาต่อ พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานวิชาชีพศึกษาต่อ
 มีดังนี้

ตารางที่ 4.12 ปัญหาการให้บริการของงานวิชาชีพศึกษาต่อ

ปัญหาการให้บริการของงานวิชาชีพศึกษาต่อ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 ต้องการความกระชับ รวดเร็ว	6
1.2 บางครั้งยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสาร	3
1.3 เอกสารในการดำเนินการมีปริมาณมาก	2
1.4 บางครั้งขั้นตอนทำให้เกิดความยุ่งยากเล็กน้อย	1
1.5 อาจจะซับซ้อน เนื่องจากหลายขั้นตอน	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	
2.1 ช่องทางการให้บริการยังไม่หลากหลาย	4
2.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทางยังอยู่ในระดับที่ต้องมีการพัฒนา เพิ่มเติม	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.1 ยังไม่มีการให้บริการตอบคำถามออนไลน์ที่เป็นระบบ	5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ห้องพักแผนกบุคลากรไม่เอื้ออำนวยต่อการไปติดต่อกันเท่าที่ควร	2
รวม	30

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ

ปัญหาการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
1.1 ควรเป็น Infographic เพื่อเข้าใจง่าย	4
1.2 มีคู่มืออธิบายอย่างง่าย	3
1.3 ควรมีการสรุปกระบวนการศึกษาต่อให้เข้าใจง่าย ผ่าน แพลตฟอร์มออนไลน์	2
1.4 เอกสารควรมีให้ครบถ้วนพร้อมตัวอย่าง	3
1.5 ควรแจ้งทางลายลักษณ์อักษรถึงกระบวนการและวิธีการต่างๆ ให้ชัดเจน	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	
2.1 ให้มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์	3
2.2 บริการที่ให้แจ้งสิทธิที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ลาศึกษาต่อ	2
2.3 แพลตฟอร์มออนไลน์ จำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกรรมต่างๆ เช่น เอกสาร และการประชาสัมพันธ์	3
2.4 ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้หลากหลาย	3
2.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง	2
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
3.1 อยากให้มีการตอบคำถามผ่านออนไลน์ เนื่องจากจะเกิดความสะดวกสำหรับอาจารย์ที่ศึกษาอยู่ต่างประเทศ	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 ทำผ่านระบบการรับสมัครจะสะดวกมากขึ้น	2
4.2 ข้อเสนอให้มีการพัฒนา แพลตฟอร์มออนไลน์ แบบครบวงจร ในไซต์เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ทั้งเจ้าหน้าที่ และ อาจารย์	3
4.3 น่าจะมีช่องทางปรึกษาออนไลน์ก่อนที่จะให้เดินทางไปจริง	1
4.4 ควรมีตัวอย่างการดำเนินการด้านเอกสาร ที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันให้ผู้ลาศึกษาต่อ	2
4.5 อาจจะต้องปรับให้ทันสมัยมากขึ้น	1
รวม	38

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา พบว่า มีผลการศึกษาด้านบวกของการให้บริการในแต่ละด้านที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

- 1.1 เหมาะสมดี
- 1.2 เจ้าหน้าที่ทุกส่วนให้คำปรึกษา และคำแนะนำดีมาก
- 1.3 ขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยาก
- 1.4 ไม่ซ้ำซ้อน รวดเร็ว
- 1.5 มีขั้นตอนในการดำเนินงานชัดเจนทำให้ปฏิบัติตามได้ง่าย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

- 2.1 เหมาะสมดี
- 2.2 มีหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ไลน์
- 2.3 มีการทำผ่านคณะ
- 2.4 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1 บริการดี สุภาพ
- 3.2 มีความเป็นกันเอง
- 3.3 อธิบายดี
- 3.4 ให้บริการดีมาก ทุกส่วน
- 3.5 มนุษย์สัมพันธ์ดีเหมาะกับงานบริการ ตอบคำถามได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบ
- 3.6 ให้ข้อมูลดีและชัดเจน
- 3.7 ตามหน้าที่ได้ดี
- 3.8 พูดจาไพเราะ และอธิบายดีขึ้นมากกว่าเดิม
- 3.9 บริการด้วยมารยาทดี สุภาพ ชัดเจน เป็นการเอง
- 3.10 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก และสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้อย่างมาก
- 3.11 มีความรู้ความสามารถ เต็มใจให้บริการ ได้คำตอบที่ชัดเจน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1 มีช่องทางที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อภายในประเทศในการให้บริการงานลาศึกษาต่อของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้ บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากประชากรในระหว่างปี พ.ศ. 2561-2565 จำนวน 39 คน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ลาศึกษาต่อ และนำไปพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้ลาศึกษาต่อในประเทศ ในระหว่างปี พ.ศ. 2561-2565 จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ลาศึกษาต่อในประเทศ ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2564 - มิถุนายน 2565 จำนวน 39 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 59.97 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.72 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.05 โดยในตำแหน่งทางวิชาการนั้น ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ส่วนใหญ่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21

2) ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.32$, $\sigma = 0.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และ

รวดเร็ว มีขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์ และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง คั่นทาง่าย ตามลำดับ

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมา เว็บไซต์ของงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.58$, $\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม รองลงมา มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และมีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการเสนอแนะตามลำดับ

2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.59$, $\sigma = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเป็นระบบ รองลงมา อุ่นหุ้มีและแสงสว่างมีความเหมาะสม สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ มีฐานข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วน ชัดเจน และมีการตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหากมีการผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

2.5) ภาพรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\mu = 4.28$, $\sigma = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.1) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

3.3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

3.4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประเภทกลุ่มงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน

3.5) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

4) ปัญหาในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในการมารับบริการนั้น ผู้รับบริการต้องการความกระชับ รวดเร็ว โดยบางครั้งยังไม่เข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานด้านเอกสารเพราะ เอกสารมีปริมาณมาก และในบางครั้งขั้นตอนทำให้เกิดความยุ่งยากเล็กน้อย มีความซับซ้อน เนื่องจากหลายขั้นตอน

4.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการยังไม่หลากหลายและประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทางยังอยู่ในระดับที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติม

4.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ยังไม่มีการให้บริการตอบคำถามออนไลน์ที่เป็นระบบ

4.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องพักแผนกบุคลากรไม่เอื้ออำนวยต่อการไปติดต่อกันเท่าที่ควร

5) ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ ปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

5.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ทำเป็น Info Graphic เพื่อเข้าใจง่าย มีคู่มืออธิบายอย่างง่าย ควรมีการสรุปกระบวนการศึกษาต่อให้เข้าใจง่าย ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ตลอดถึงเอกสารควรมีให้ครบถ้วนพร้อมตัวอย่าง และควรแจ้งทางลายลักษณ์อักษรถึงกระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ให้ชัดเจน

5.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ควรให้มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์มีบริการที่ให้แจ้งสิทธิที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ลาศึกษาต่อ มีแพลตฟอร์มออนไลน์ จำเป็นอย่างยิ่งในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น เอกสาร และการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้หลากหลายและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง

5.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยากให้มีการ ตอบคำถามผ่านออนไลน์ เนื่องจากจะเกิดความสะดวกสำหรับอาจารย์ที่ศึกษาอยู่ต่างประเทศ

5.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า หากทำผ่านระบบการรับสมัคร จะสะดวกมากขึ้น ขอเสนอให้มีการพัฒนา แพลตฟอร์มออนไลน์ แบบครบวงจรในไซด์เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวก

ให้ทั้งเจ้าหน้าที่ และ อาจารย์ น่าจะมีช่องทางปรึกษาออนไลน์ก่อนที่จะให้เดินทางไปจริง ควรมีตัวอย่าง การดำเนินการด้านเอกสารที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันให้ผู้ลา และอาจจะยังต้องปรับให้ทันสมัยมากขึ้น

6) สภาพการของการให้บริการในปัจจุบันที่อยู่ในเกณฑ์ดี ปรากฏผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

6.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เหมาะสมดี เจ้าหน้าที่ทุกส่วนให้คำปรึกษา และคำแนะนำดีมาก ขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน รวดเร็ว และมีขั้นตอนในการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ปฏิบัติตามได้ง่าย

6.2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เหมาะสมดี มีหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ไลน์ มีการทำผ่านคณะ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง

6.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บริการดี สุภาพ มีความเป็นกันเองอัธยาศัยดี ให้บริการดีมาก ทุกส่วน มนุษย์สัมพันธ์ดีเหมาะกับงานบริการ ตอบคำถามได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ทราบ ให้ข้อมูลดีและชัดเจน ตามหน้าที่ได้ดี พุดจาไพเราะ และอธิบายดีขึ้นมากกว่าเดิม บริการ ด้วยมารยาทดี สุภาพ ชัดเจน เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก และสามารถให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ได้อย่างมาก และมีความรู้ความสามารถ เต็มใจให้บริการ ได้คำตอบที่ชัดเจน

6.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีช่องทางที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงาน ลาศึกษาต่อกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก และในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากงานวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อการให้บริการของงาน ลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพราะจากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏ อย่างชัดเจนว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความพึงพอใจสูงสุดคือ เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งนี้ยังเป็นปัญหาของ การให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ ที่จำเป็นต้องแก้ไขให้ดีขึ้นสำหรับบุคลากรที่สามารถ มารับบริการและหาข้อมูลด้วยตัวเอง

ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ภาพรวมอยู่ ในระดับมาก โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ส่วนที่มี

ความพึงพอใจระดับต่ำสุดคือ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ ยังมีน้อย ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อรองรับการบริการสำหรับผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอ และทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจ สูงสุดคือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการเสนอแนะ สะท้อนให้เห็นว่าการแก้ไขเมื่อได้รับการเสนอแนะล่าช้า หรือไม่มีการแก้ไขทันท่วงที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองในประเด็นนี้เท่าที่ควร ซึ่งประเด็นนี้อาจเป็นกรณีเฉพาะบุคคลที่มีการแก้ไขปรับปรุงได้น้อยเนื่องจากบุคลิกภาพส่วนตัว หรือปัจจัยแวดล้อมเฉพาะตัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ และการศึกษาของ อทิตยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับที่มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเป็นระบบ ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหากมีการผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก สะท้อนให้เห็นว่าในบางครั้งยังมีปัญหาในการตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารที่เกิดการผิดพลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ อทิตยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ในภาพรวม พบว่า สิ่งที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และการบริหารจัดการข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทันยุค ทันเหตุการณ์ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อทิตยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน บุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มสายการทำงาน และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันจากการศึกษาของ พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบินท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

3.4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้าน ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกัน ซึ่งถือเป็นการค้นพบที่จะนำไปสู่ การพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในเรื่องของขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือการให้บริการออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ทันยุคทันสมัย

5.2.3 การพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ เหมาะสมดี เจ้าหน้าที่ทุกส่วนให้ คำปรึกษา และคำแนะนำดีมาก ขั้นตอนง่ายไม่ยุ่งยาก ไม่ซ้ำซ้อน รวดเร็ว มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ชัดเจนทำให้ปฏิบัติตามได้ง่าย แต่มีข้อเสนอแนะให้ทำเป็น Info Graphic เพื่อเข้าใจง่าย ให้มีคู่มืออธิบาย อย่างง่าย ควรมีการสรุปกระบวนการศึกษาต่อให้เข้าใจง่าย ผ่าน แพลตฟอร์มออนไลน์ เอกสารควรมีให้ ครบถ้วนพร้อมตัวอย่าง และควรแจ้งทางลายลักษณ์อักษรถึงกระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ให้ชัดเจน แสดงว่า ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี ทำให้ผู้รับบริการต้องการการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น และใช้เทคโนโลยีช่วยในการให้บริการเพื่อเสริมศักยภาพการให้บริการนั่นเอง ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ถือเป็นงานวิจัยที่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก การเปลี่ยนแปลงของสังคมในการพัฒนาเทคโนโลยีและการบริการที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ ที่กล่าวถึง การพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่ผ่านมา

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เหมาะสมดี มีหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ไลน์ มีการทำผ่านคณะ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง แต่มีข้อเสนอแนะให้มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ มีบริการที่ให้แจ้งสิทธิที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ลาศึกษาต่อ มีแพลตฟอร์มออนไลน์ซึ่ง จำเป็นอย่างยิ่ง ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น เอกสาร และการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้หลากหลาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุกช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี (2561) ที่ได้ทำการศึกษาและใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ

ในด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บริการดี สุภาพ มีความเป็นกันเอง อธิบายดี ให้บริการดีมาก ทุกส่วน มีมนุษยสัมพันธ์ดีเหมาะกับงานบริการ ตอบคำถามได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบ ให้ข้อมูลดีและชัดเจน ตามหน้าที่ได้ดี พุดจาไพเราะ และอธิบายดีขึ้นมากกว่าเดิม บริการด้วยมารยาทดี สุภาพ ชัดเจน เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก และสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้อย่างมาก และมีความรู้ความสามารถ เต็มใจให้บริการ ได้คำตอบที่ชัดเจน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีและตอบสนองการบริการของผู้รับบริการได้ดี อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาที่พบคือ ยังไม่มีการให้บริการตอบคำถามออนไลน์ที่เป็นระบบ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ อยากให้มีการตอบคำถามผ่านออนไลน์ เนื่องจากจะเกิดความสะดวกสำหรับ อาจารย์ที่ศึกษาอยู่ต่างประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วในระบบออนไลน์

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในปัจจุบันมีช่องทางที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้สะดวก แต่มีข้อเสนอแนะให้ทำผ่านระบบการรับสมัคร จะสะดวกมากขึ้น ข้อเสนอให้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ แบบครบวงจร ในเว็บไซต์เดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ทั้งเจ้าหน้าที่และอาจารย์ ควรจะมีช่องทางปรึกษาออนไลน์ก่อนที่จะให้เดินทางไปจริง ควรมีตัวอย่างการดำเนินการด้านเอกสารที่เป็นบรรทัดฐานเดียวกันให้ผู้ลาศึกษาต่อและอาจจะยังต้องปรับให้ทันสมัยมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการเป็นด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนั้นควรที่จะต้องมีการทำการวิจัยเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงช่องทางการให้บริการเป็นการเฉพาะ

2) จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความแตกต่างกันด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาทั้งสองด้านให้มีความสอดคล้องกันเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

3) จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อที่มีต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว กระชับ ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยศึกษาความต้องการในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานที่ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ

2) ควรมีการวิจัยเชิงพัฒนาเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่เป็นเลิศในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อภายในประเทศ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บรรณานุกรม

- เกสรดา บุญครอบ และ ภัทรนันท์ สุระชาติ (2565). การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของบริษัทมิตรชัย พรินซ์ชั้นไทยจำกัด. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ ปีที่ 24
ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2565).
- คเชนทร์ ผลจันทร์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประสิทธิผล
ของการเรียนการสอน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวน
ชายแดนที่ 23. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- คณกร สว่างเจริญ. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One
Stop Service) ของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จิตตนันท์ ตามสมัคร. (2565). สรุปผลการพัฒนาความรู้ การ Coaching เรื่อง “เทคนิคการให้บริการ
“Service Mind”.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561).
งานวิจัยสนับสนุนจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอน
เมือง. เผยแพร่ในวารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 14 ฉบับที่ 33 มีนาคม - เมษายน 2563 - TCI กลุ่มที่
2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2563-2567.
- พนนิดา เสือจำศีล. (2563). คู่มือการปฏิบัติงานการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน
ประเภททั่วไปและประเภทวิชาชีพหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี. กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรรษมณต์ พัฒนกิจเรือง. (2565). เหตุผล 6 ประการที่แสดงให้เห็นว่าพัฒนาบุคลากรเป็น
เรื่องสำคัญ. หลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
งานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2562. รายงานวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กองบริหารงานบุคคล. (2565). ข้อมูลการบริหารงานบุคคล. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก [Http : // www.ped.rmutt.ac.th](http://www.ped.rmutt.ac.th).
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการเขตเทศบาลสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2564). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาปูน ประจำปีงบประมาณ 2564.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2563). คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒิชัย โภคะชัย. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2563). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะ ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2561 (เล่มปี พ.ศ. 2563).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2563.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล. (2561). แผนพัฒนาพนักงานส่วนตำบลอินทประมูล ประจำปีงบประมาณ 2561-2563.
- อติทยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อิทธิพัทธ์ จันทร์สาคร. (2565). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสาธารณสุขปภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อารยา นีราศภย์. (2561). การค้นคว้าอิสระปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้
บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

HREX.asia. (2019). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD).
สืบค้นจาก [https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-
development](https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development).

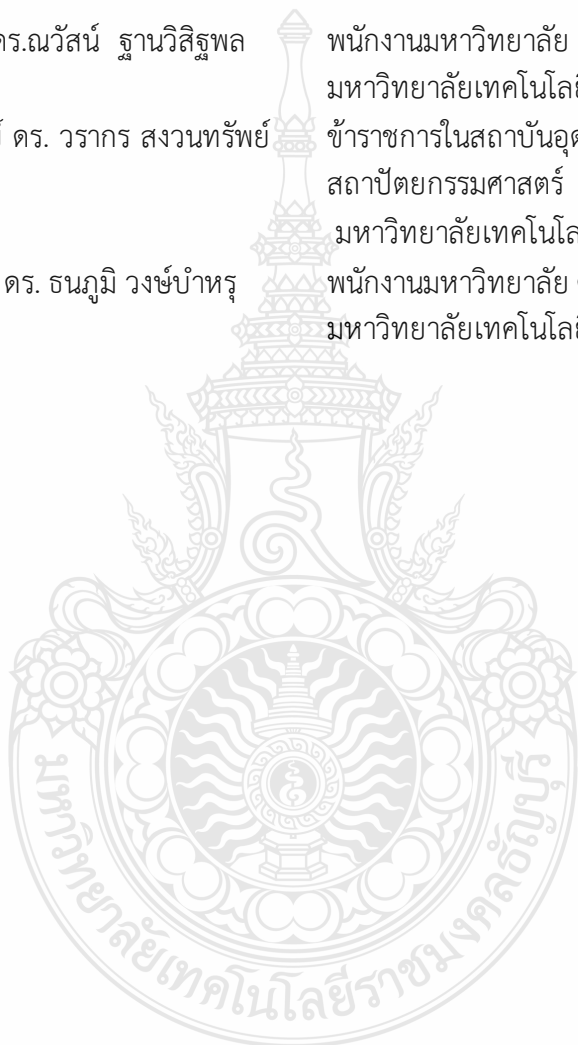


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณวัฒน์ ฐานวิสิฐพล พนักงานมหาวิทยาลัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรากร สงวนทรัพย์ ข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภูมิ วงษ์บำรุง พนักงานมหาวิทยาลัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. ระดับการศึกษา
 อนุปริญญา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
3. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี เดือน
4. ประเภทกลุ่มงาน
 บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
5. ระดับตำแหน่ง
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์
6. หน่วยงานที่สังกัด
 - 6.1 คณะ

<input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.)	<input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ (บธ.)
<input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (ทค.)	<input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ (ศก.)
<input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ทก.)	<input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (คอ.)
<input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (สธ.)	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.)
<input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน (ทสม.)	<input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ (ศศ.)
<input type="checkbox"/> คณะการแพทย์บูรณาการ (กพบ.)	<input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์

6.2 กอง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กองกลาง (กก.) | <input type="checkbox"/> กองกลาง อาคารสถานที่ |
| <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน(กนผ) | <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา(กพน.) |
| <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล(กบค.) | <input type="checkbox"/> กองคลัง(กค.) |
| <input type="checkbox"/> กองประชาสัมพันธ์ (ปชส.) | <input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> กองกฎหมาย | |

6.3 สำนัก

- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวส.)
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.)
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (สปศ) สำนักจัดการทรัพยากรสัตว์(สจส.)
- สำนักสหกิจศึกษา (สกศ.)
- สถาบันวิจัยและพัฒนา (สวพ.)
- สำนักบัณฑิตศึกษา

6.4 ศูนย์

- ศูนย์พัฒนาบุคลากรเพื่ออุตสาหกรรมและปิโตรเคมี
- ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมอุตสาหกรรมเสื้อผ้าและสิ่งทอ
- ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมอุตสาหกรรมพลาสติก
- สหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำกัด
- โรงแรมราชบงกช
- สถานีวิทย์กระจายเสียงราชมงคล
- สมาคมศิษย์เก่า
- International B.B.A.
- โรงเรียนสาธิตนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

6.5 หน่วยงานอื่น ๆ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สภามหาวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| <input type="checkbox"/> TLO | <input type="checkbox"/> พิพิธภัณฑ์บัว |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์พัฒนาการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานนักศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว					
1.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย					
1.4 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบ ออนไลน์					
1.5 เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 เว็บไซต์ของงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้ อย่างครบถ้วน					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง					
2.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
2.4 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่ เหมาะสม					
3.5 มีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการเสนอแนะ หรือร้องเรียน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการ					
4.2 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4.3 มีฐานข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วน ชัดเจน					
4.4 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเป็นระบบ					
4.5 การตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหากมีการผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก					

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....



ภาคผนวก ค
ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ลาศึกษาต่อในประเทศต่อการให้บริการของงานลาศึกษาต่อ
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการข้อคำถาม	ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. เพศ					
1.1 ชาย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.2 หญิง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. ระดับการศึกษา					
2.1 อนุปริญญา	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.2 ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.3 ปริญญาโท	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.4 ปริญญาเอก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี.....เดือน					
4. ประเภทกลุ่มงาน					
4.1 บุคลากรสายวิชาการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.2 บุคลากรสายสนับสนุน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5. ระดับตำแหน่ง					
5.1 ปฏิบัติการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.2 ชำนาญการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.3 ชำนาญการพิเศษ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.4 อาจารย์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.6 รองศาสตราจารย์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.7 ศาสตราจารย์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.8 อื่น ๆ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการข้อคำถาม	ผลการประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
6. หน่วยงานที่สังกัด					
6.1 คณะ					
6.1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ (วศ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.2 คณะบริหารธุรกิจ (บจ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (ทค.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์ (ศก.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร (ทก.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม (คอ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.7 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (สถ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.8 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.9 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน (ทสม.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.10 คณะศิลปศาสตร์ (ศศ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.11 คณะการแพทย์บูรณาการ (คพบ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.1.12 คณะพยาบาลศาสตร์ (พยบ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2 กอง					
6.2.1 กองกลาง (กก.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.2 กองอาคารสถานที่ (กอส.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.3 กองนโยบายและแผน (กนผ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.4 กองพัฒนานักศึกษา (กพน.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.5 กองบริหารงานบุคคล (กบค.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.6 กองคลัง (กค.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.7 กองประชาสัมพันธ์ (ปชส.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.8 กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ (ISD)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.9 กองกฎหมาย (กม.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.2.10 หน่วยตรวจสอบภายใน (ตสน.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการข้อคำถาม	ผลการประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
6.3 สำนัก					
6.3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ (สวส.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน (สวท.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.3.3 สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (สปศ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.3.4 สำนักจัดการทรัพย์สิน (สจส.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.3.5 สำนักสหกิจศึกษา (สทศ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.3.6 สำนักบัณฑิตศึกษา (สบศ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.4 สถาบัน					
6.4.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา (สวพ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.5 หน่วยงานอื่น ๆ					
6.5.1 สภามหาวิทยาลัย (สภามทร.ธ.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6.5.2 สภาคณาจารย์และข้าราชการ (สคร.)	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานนักศึกษาต่อ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ถูกต้อง คั่นหาง่าย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.4 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.5 เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
2.1 เว็บไซต์ของงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ได้อย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการข้อคำถาม	ผลการประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ใหม่ ๆ สม่่าเสมอและทั่วถึง					
2.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศ ต่าง ๆ อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.4 มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่ หลากหลาย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.2 มีความรู้ความสามารถในการให้ คำแนะนำ และช่วยเหลือ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการ สื่อสารที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.5 มีการแก้ไขการให้บริการหากได้รับการ เสนอแนะหรือร้องเรียน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่ เอื้อต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.2 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.3 มีฐานข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วน ชัดเจน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.4 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน และเป็นระบบ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.5 การตรวจเช็คและแก้ไขเอกสารหากมี การผิดพลาดสามารถทำได้ไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานลาศึกษาต่อเป็นคำถามที่มี ลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการข้อคำถาม	ผลการประเมินจาก ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับงานลาศึกษาต่อ เป็น คำถามที่มีลักษณะปลายเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม					
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวนพเก้า จันทร์ท่งใหญ่
ภูมิลำเนา	เลขที่ 11 หมู่ 5 ตำบลมาบแค อ.เมือง จ. นครปฐม
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพัทสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาคาร 25 เลขที่ 39 หมู่ 1 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ตำแหน่ง	บุคลากรปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	ปี 2548 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชา ผลิตยกร วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม
ปี 2550	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) สาขาวิชา การเลขานุการ วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม
ปี 2552	ระดับปริญญาตรี สาขาวิชา ธุรกิจศึกษา-การเลขานุการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 0-2549-4927, 08-0559-6140
E-mail	Noppakaow_j@rmutt.ac.th Koy.noppakaow@gmail.com