



คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ชุตिकाญจน์ ใจมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

กรกฎาคม 2564

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ชุดิกาญจน์ ใจมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

กรกฎาคม 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Service Quality Affecting Service Satisfaction of  
Student Development Division at Uttaradit Rajabhat University



Chutikan Jaima

A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Business Administration Program (Business  
Administration)

faculty of Management Science Uttaradit Rajabhat University

July 2021

Copyright of Uttaradit Rajabhat University

วิทยานิพนธ์ เรื่อง  
คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุตรดิตถ์  
ของ  
ชุตिकाญจน์ ใจมา  
ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
ให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจรีย์ ผลประเสริฐ )  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.รติ ธนารักษ์)  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์)  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง )  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์และเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์)  
ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สินีนาถ วิกรมประสิทธิ์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สัตยาภรณ์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ผู้วิจัย	ชุติกานุจน์ ไจมา
ปริญญา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ)
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประชากรคือ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 6,983 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-5 ทั้ง 7 คณะ ที่มาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในช่วงเดือน มกราคม-ธันวาคม 2563 จำนวน 400 คนได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจมีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองมีคุณภาพบริการน้อยที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายค่าความผันแปรของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ร้อยละ 78.50

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, กองพัฒนานักศึกษา



## Abstract

Title	Service Quality Affecting Service Satisfaction of Student Development Division at Uttaradit Rajabhat University
Author	Chutikan Jaima
Degree	Master of Business Administration Program (Business Administration)
Advisor	Dr. Sirikarnda Yaemkong
Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Pasiri Khetpiyarat

The purposes of this research were to investigate the service quality and satisfaction of Uttaradit Rajabhat University Student Development Division, and to study service quality that affected service satisfaction. The population was 6,983 Uttaradit Rajabhat University students. The sample selected by convenience sampling was 400 first-to fifth-year regular program students in seven faculties who used the services of the Student Development Division between January and December 2020. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results revealed that overall the service quality of the Student Development Division at Uttaradit Rajabhat University was at a high level in all dimensions. When each dimension was considered in isolation, it was found that assurance was at the highest level, followed by empathy, whereas responsiveness was ranked at the lowest level. Regarding the service satisfaction, overall it was at a high level in all dimensions. When considering each dimension separately, progressive service was at the highest level, followed by adequate and continuous service, whereas equal service was at the lowest level. Regarding service quality, tangibles and reliability influenced Student Development Division service satisfaction at the 0.01 level of significance, whereas assurance influenced service satisfaction at

the 0.05 level of significance, which explains the variation in service satisfaction of service users towards the Student Development Division by 78.50 percent.

Keyword : Service Quality Satisfaction Student Development Division





## กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์ กรรมการที่ปรึกษาได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำชี้แนะการค้นคว้าข้อมูล ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนของการวิจัย และ ช่วยเหลือการตรวจ ติดตาม แก้ไขข้อบกพร่อง วิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นางสาว ศศิรัศม์ เสือเมือง ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อาจารย์ ดร.สุภัญชลี อ้นไชยยะ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และ อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ บุญรักษ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือด้านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจนสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลดำเนินการวิจัยได้ และ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอน หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจทุกท่าน รวมถึงผู้เป็นเจ้าของข้อมูล และ ทฤษฎีทั้งหมดที่ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาแนวคิด และ ทฤษฎีของท่าน เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย และ ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่งจนประสบผลสำเร็จในการศึกษา คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และ ประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บุพการีคณะเพื่อน เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้ที่อยู่เบื้องหลัง ความสำเร็จทุกท่านที่มีส่วนร่วมช่วยเหลือ สนับสนุนให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้มีอุปการคุณดังกล่าวไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ชุตिकाญจน์ ใจมา

## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ประวัติของพัฒนานักศึกษา.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	39
ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ .....	41
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ .....	47
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ( Multiple Regression Analysis ) .....	54
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	55
สรุปผลการศึกษา .....	55
อภิปรายผล .....	56
ข้อเสนอแนะ .....	58
บรรณานุกรม .....	61
ภาคผนวก .....	65
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ .....	66
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล .....	71
ภาคผนวก ค เครื่องมือในการวิจัย .....	79
ภาคผนวก ง แบบประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC) .....	87
ภาคผนวก จ เอกสารรับรองโครงการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ .....	94
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	96

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปี 2563.....	33
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบุ๊คมาร์ก
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ .....	42
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านความน่าเชื่อถือ.....	43
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการตอบสนอง .....	44
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้ความมั่นใจ .....	45
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการเอาใจใส่.....	46
ตารางที่ 8 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.....	47
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน.....	48
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา .....	49
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	50
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	51

ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	52
ตารางที่ 14	ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.....	53
ตารางที่ 15	การแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ .....	54



## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 8



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้และนวัตกรรม ผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2562) การผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องส่งเสริมด้านวิชาการ และงานกิจกรรมนักศึกษาไปพร้อมกัน เพื่อส่งเสริมทักษะทางบวกของนักศึกษา การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพราะหลักสูตรแต่ละวิชาไม่สามารถสนองความต้องการ และความสนใจของนักศึกษาในปัจจุบันได้ทั้งหมด เพื่อให้ศึกษามีคุณภาพ จึงต้องส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษาต้องทำควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาให้บัณฑิตที่มีคุณภาพทางด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ ด้านอารมณ์ สังคม ร่างกาย และจิตใจ ซึ่งการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปีพ.ศ. 2547 และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2542 ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและประสานงานด้านกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ที่มีชื่อเรียกว่า “สำนักกิจการนักศึกษา” เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ปีพ.ศ.2538 มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ดังนี้ 1. เป็นหน่วยงานให้บริการและพัฒนาระบบงานกิจการนักศึกษา และการประสานเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ มีความหลากหลายตามความต้องการของนักศึกษา 2. เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณธรรม คุณภาพ มีจิตสาธารณะ 3. เป็นหน่วยงานด้านกิจการนักศึกษา ที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานร่วมกัน และบุคลากรเกิดความรักในองค์กร มีภารกิจหลักในการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏ ปีพ.ศ. 2542 และในปีพ.ศ. 2547 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองพัฒนานักศึกษา” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 โดยให้กองพัฒนานักศึกษาดูแลรับผิดชอบประสานและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาทั้งภายในดูแลปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัย และความประพฤติอันดีงาม และสวัสดิการของนักศึกษารวบรวมข้อเสนอแนะทางการศึกษาและอาชีพ เพื่อพัฒนาให้นักศึกษา เป็นคนเก่ง ดี มีความสุข ภูมิใจในความเป็นไทย สามารถพึ่งพาตนเองและภายนอกดูแลพัฒนานักศึกษาเป็นคนที่สมบูรณ์มีทักษะชีวิตมีโลกทัศน์กว้างไกลสอดคล้องกับสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมืองแข่งขันในสังคมโลกตลอดจนให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ซึ่งนักศึกษาต้องได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้ ได้รับการฝึกฝนอบรมทักษะ

เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการปลูกฝังเจตคติอันดีงาม มีจิตสำนึกที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวม ดังนั้น การผลิตบัณฑิตจึงมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการคือ การพัฒนาวิชาชีพ กล่าวคือ บัณฑิตพึงเป็นบุคคลที่มีความเก่งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถเฉพาะศาสตร์ต่าง ๆ ตามหลักสูตรในสาขาที่เรียน อีกประการคือ การพัฒนาทักษะชีวิตเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ จริยธรรม การประพฤติปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมอันดีและเสียสละเพื่อส่วนรวม (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543, น.9)

ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดำเนินการในลักษณะของการให้บริการ ซึ่งการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ กล่าวคือ การรักษาระดับคุณภาพบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (Waseso, 2013) โดยคุณภาพบริการเป็นการวัดระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการวัดระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ, 1996 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ทั้ง 10 ประการ ซึ่งได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งผลจากทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยในด้านการให้บริการงานกิจการนักศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการการให้บริการโดยเฉพาะด้านอนามัย ด้านหอพักด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา และด้านกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งตรงตามความต้องการของนักศึกษา เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว ในด้านการปรึกษาเรื่องสุขภาพอนามัยและการรักษาที่มีความชำนาญ (นิพนธ์ เรื่อง หิริญวณิชและคณะฯ, 2560) และการศึกษาความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Millet ,1954 ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในด้านแนวคิดความพึงพอใจในการบริการ เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษาและด้านคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการ



จัดกิจกรรมนักศึกษา ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษาและด้านคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษา แตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ความพึงพอใจที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน (รุ่งอรุณ พรเจริญ และคณะ ,2558) ซึ่งแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้น ในเรื่องความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้มีการเก็บรวบรวมการสัมภาษณ์นักศึกษาที่มาใช้บริการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่ามีข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงด้านการให้บริการ ดังนี้ (กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2563)

1. เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการนักศึกษา โดยเฉพาะการใช้คำพูด น้ำเสียงและกิริยาท่าทาง
2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำแก่นักศึกษาอย่างละเอียดและชัดเจนมากขึ้น ควรมีเอกสารตัวอย่างหรืออธิบายขั้นตอนให้เข้าใจโดยละเอียด
3. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการลงทะเบียนกิจกรรม (Barcode) ให้สะดวกต่อการใช้งานและมีความเสถียรมากขึ้น และควรกำหนดให้มีระบบเดียว เนื่องจากที่ผ่านมา มี 2 ระบบทำให้เกิดความสับสน
4. ควรพัฒนาระบบการรับสมัครกิจกรรมจิตอาสา ให้สามารถรองรับการสมัครของนักศึกษาทุกคน เนื่องจากนักศึกษาบางคนมีคาบเรียนทำให้ไม่สามารถมาลงชื่อสมัครได้ทัน โดยอาจทำเป็นระบบรับสมัครออนไลน์ หรือกำหนดรับสมัครในช่วงเวลาที่นักศึกษาไม่มีคาบเรียน
5. การแจกบาร์โค้ด ควรมีความรวดเร็วในการแจก และควรให้บาร์โค้ดหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมทันที ไม่ควรให้ไปติดต่อรับในภายหลัง
6. ควรขยายพื้นที่ศูนย์ออกกำลังกายและเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องออกกำลังกายให้มากขึ้น เนื่องจากไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และควรซ่อมแซมเครื่องเล่นและอุปกรณ์ที่ชำรุดให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
7. ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

ซึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาสภาพคุณภาพบริการและความพึงพอใจในการบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อให้ทราบถึงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

และพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาของพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา และเพื่อให้ตรงกับภารกิจหลักในการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ

### คำถามการวิจัย

1. คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพบริการด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” โดยมีขอบเขตของการศึกษามี ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศึกษาตามแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (A. Parasuraman Zeithaml, 2013) ประกอบด้วยตัวแปร ทั้ง 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มาปรับเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

1.2 ความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ศึกษาตามแนวคิดความพึงพอใจ ของ Millet (1954) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยตัวแปร

ทั้ง 5 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติที่เคยมาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 7 คณะตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 6,983 คน (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2563)

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินงานวิจัยในระหว่างเดือน มกราคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2563

## 5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ คุณภาพบริการ ประกอบด้วย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ประกอบด้วย

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพบริการ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือการรับรู้ของผู้ใช้บริการตามความรู้สึกนึกคิดจากการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ภาพที่เกิดขึ้นหรือการรับรู้นี้อาจจะเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่ผู้ใช้บริการนั้น ได้ใช้บริการหรือรับรู้มาอาจเกิดเป็นมุมมองด้านที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ในครั้งนี้ได้ทำการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่น เช่น สถานที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย มีค่าขึ้นลงขั้นตอน ติดต่อดีชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย มีพื้นที่บริการที่กว้างขวาง เพียงพอ ในการบริการ

มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้บริการมีความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาสามารถช่วยให้นักศึกษารับรู้คุณภาพบริการที่ตั้งใจของเจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพเป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สม่ำเสมอทุกครั้ง เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี ในการบริการทำให้นักศึกษาผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

1.3 ด้านการตอบสนอง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการบริการ ด้วยอารมณ์สีหน้าที่พร้อม ในการบริการ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สามารถ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก เจ้าหน้าที่มีการบริการที่รับฟังข้อซักถามอย่างเต็มใจในการบริการ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอได้ทันที เจ้าหน้าที่มีการบริการที่แนะนำรายละเอียดที่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการ โดยนักศึกษา ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการบริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ เจ้าหน้าที่มีการอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นในการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจของนักศึกษาผู้รับบริการ และกลับมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์อีกครั้ง

1.5 ด้านการเอาใจใส่ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้ม ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่มีเปิดรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนในการบริการ เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดในการบริการ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูลผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูลในการบริการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาผู้รับบริการ ตามความต้องการของนักศึกษาผู้รับบริการที่แตกต่างกันของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ติดต่อสอบถามของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ที่ให้บริการแก่นักศึกษาผู้มาใช้บริการในฝ่ายต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เป็นไปตามเป้าหมายมีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริการตามลำดับก่อน-หลัง ในการบริการ การบริการมีขั้นตอนบริการที่ยืดหยุ่น การบริการที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการมีการตอบคำถามทุกคำถามโดยไม่เกี่ยง ในการบริการ การบริการมีการให้คำปรึกษาพิเศษสำหรับผู้รับบริการในปัญหาเฉพาะด้าน ซึ่งการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การบริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา การบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็วทันเหตุการณ์ การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงเวลาตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ การบริการมีขั้นตอนเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน การบริการมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การบริการผ่านอินเตอร์มีคู่มือชี้แจงการใช้งานผ่านระบบชัดเจน การบริการมีการเปิดช่องทางเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านหลายช่องทาง การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอรองรับในการบริการ การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน การบริการมีช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม การบริการมีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง การบริการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบในการบริการ ซึ่งการให้บริการอย่างเพียงพอส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการมีขั้นตอนการให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสมสม่ำเสมอ การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน การบริการมีชี้แจงให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหามากมายหลายช่องทาง การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเตอร์เน็ตต่อเนื่อง การบริการมีการประสานงานในแต่ละงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง การบริการมีการชี้แจงให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งการให้บริการอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการมีระบบสารสนเทศให้บริการเข้าถึงง่าย การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง การบริการกรออกแบบฟอร์มเอกสารมีคำชี้แจงชัดเจนทุกขั้นตอน การบริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว การบริการมีระบบถามตอบออนไลน์ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม เจ้าหน้าที่

สามารถจดจำข้อมูลผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูลในการบริการ ซึ่งการให้บริการอย่างก้าวหน้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

3. กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ หมายถึง หน่วยงานสนับสนุนที่มีหน้าที่ส่งเสริมดูแลรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการและสวัสดิการของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษาเป็นการส่งเสริมเติมเต็ม และสนับสนุนในงานวิชาการดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

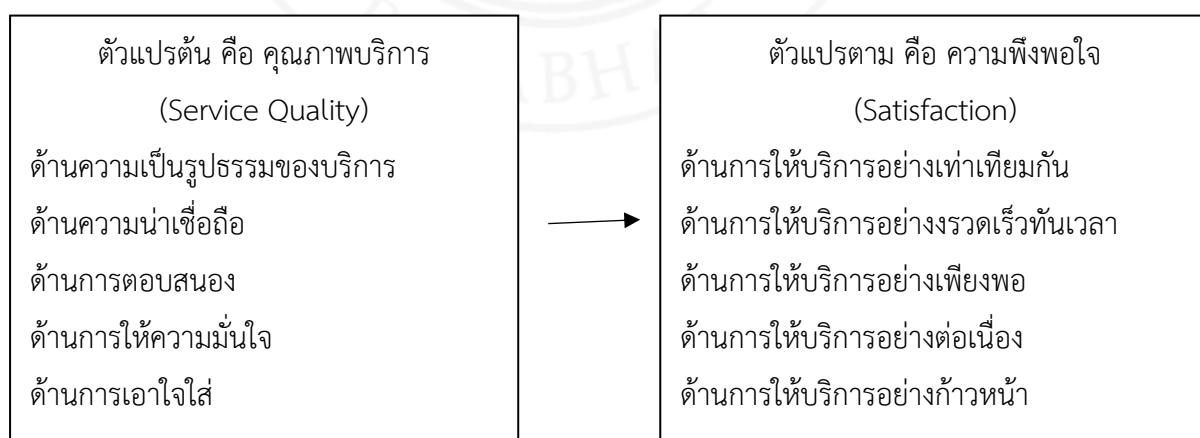
4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ ที่ยังคงสภาพการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และเป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษากองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา
3. เพื่อให้ตรงกับภารกิจหลักในการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษา “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์”



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ตำราเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมารวบรวม สรุปเป็นสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ประวัติกองพัฒนานักศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1992) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพบริการ โดยมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ
  - 1.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
  - 1.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
  - 1.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
  - 1.4 Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

1.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

1.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

1.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

1.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

1.9 Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพจึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มุ่งองค์ประกอบ ดังนี้ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่ายและไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คำนวณ หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงินเพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน



3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

เบอร์รี่ (Berry, 1993) องค์กรประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการหรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

#### 1. ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกรหรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทำงานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate Outcome) เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ/ นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้นการเลือกตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่ายในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายและใช้เวลาน้อยที่สุดและบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลัก ช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณาดังนี้

1.3.1 ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงวัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

1.3.2 ตัวบ่งชี้ พึ่งพิงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

1.3.3 ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

1.3.4 ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

1.3.5 ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. วิธีสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ดังนี้

2.1 สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน

2.2 กำหนดขอบเขตของบริการ

2.3 ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.4 ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม

2.5 กำหนดเครื่องบ่งชี้

2.6 ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหาหรือโอกาสในการพัฒนา

2.7 วางกลไกในการเก็บข้อมูล

2.8 วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

2.9 ทดสอบเครื่องบ่งชี้

2.10 วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้วิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรอยู่ในกรอบแนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมและการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อทดสอบความไวและความจำเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริงเป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อย

คุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้นาน้อยเพียงใดมีความผิดพลาดในการวัดมาน้อยเพียงใด เป็นต้น

### 3. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

3.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และผู้รับบริการ

3.1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service Conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่ดำรงต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่ง ได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ (Every MOT) การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า (Customer Chain) ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

3.1.1.1 Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะ (Lack of Skills) ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

3.1.1.2 Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการ และขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3.1.1.3 Intention คือ ความจงใจกระทำการเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และเข้าใจ (Malicious Act) ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

3.1 ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญ

ขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3.2 ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External Customer) เป็นผู้สัมผัสบริการ ซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการสุดท้าย (Finished Product) มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) เกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่นข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

3.3 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้อากาศแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.4 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ (Service System) และระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ (Positive MOT) เกิดความประทับใจ (Good Impression) แก่ผู้รับบริการการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ มีงานวิจัยหลายเรื่องที่มีความเห็นยืนยันสอดคล้องกันเช่นนี้

ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995, p.37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2002) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมี 7 เป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

ดักลาส (Douglas, 2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทศณคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการมารับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการในการวัดการรับรู้คุณภาพบริการลูกค้า ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดและให้บริการได้ตรงเวลาที่ระบุ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) การบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) การบริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อและเข้าใช้บริการ
5. อภัยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าต้องแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) พนักงานที่มีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานจะต้องมีความเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
8. ความมั่นคง (Security) ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่มีอันตราย หรือปราศจากความเสี่ยง ปัญหาต่าง ๆ
9. การเอาใจใส่ (Understanding) พนักงานจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) สถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งบุคลิภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET) มีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียงจำนวน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่และผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) คือการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันละคนประกอบด้วย

5.1 การเข้าถึงง่าย ไปมาหาได้สะดวก ง่ายต่อการติดต่อ

5.2 การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบในภาษาที่เข้าใจและรับฟังลูกค้า

โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของพนักงาน
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ( Reliability )

ประกอบด้วย

- 4.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตาม
- 4.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
- 4.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 4.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness ) ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การรับประกัน / ความมั่นใจ ( Assurance ) ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ( Empathy ) ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
2. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ
4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

เวเบอร์ (Etzel, 2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะ

คำนึงถึง

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภคกล่าว

โดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ระดับความสามารถของการบริการที่มีคุณภาพ ในการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการวัดความรู้สึกความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการในมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิจัยและนักวิชาการกับคุณภาพบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เป็นตัวแปรที่มีความนิยมนำมาใช้ประเมินด้านคุณภาพของการบริการ รวมถึงการศึกษาทางงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และใช้แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ที่มุ่งศึกษาแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus Group Research) โดยวัดคุณลักษณะ 10 ประการ และให้ผู้บริโภคนเป็นผู้ประเมินคุณลักษณะนั้น และผลการประเมินคุณภาพการบริการของผู้บริโภค พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และ ประกอบด้วยตัวแปร ทั้ง 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มาปรับเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's, 1948) มีลำดับความต้องการอยู่ 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนอง ลำดับความต้องการในขั้นต่อไปก็คือมีความปลอดภัยและมั่นคง
3. ความต้องการทางด้านสังคม คือต้องการที่จะเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต คือความต้องการอยากจะได้และอยากจะเป็นตามความต้องการของตนเอง เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

มิลเลท (Millet, 1954) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม โดยพิจารณาจาก



1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง การบริหารงานที่มีฐานที่ว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถามจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทัน เวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ผลการปฏิบัติงานจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ว่าด้วยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่เพียงความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และควรมีการจัดอบรมเพื่อชักจูงความร่วมมือความ เข้าใจอยู่เสมอ เช่น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือพยาบาล เป็นต้น

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ซึ่งแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้น ในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากร มีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการ ปฏิบัติงานไม่ดีไม่คู่กับ การลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

วรูม (Vroom, 1990) ได้กล่าวถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เชลลี่ (Shelly, 1995) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึก ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุข นี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและ

ความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ประสงค์ของลูกค้าเป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันไปแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือ ได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

คอตเลอร์และอาร์มสตรอง (Kotler, 2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมี สิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิด พฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความ ต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดังเคียด เช่น ความ หิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความ ต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความดังเคียด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือการแสดงออกถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเริ่มจาก ผู้รับบริการมีความต้องการในการบริการและผู้ให้บริการมีความสามารถในการสนองตอบความต้องการ นั้น ๆ ของผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้ของ ผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริการของผู้ให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม กัน (Equitable service) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) จนเกิดความพึงพอใจเป็นไปตามความ คาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของนักวิจัยและนักวิชาการกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการ ปฏิบัติงาน นำมาใช้ประเมินด้านความพึงพอใจ รวมถึงการการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ และใช้แนวคิดความพึงพอใจ ของ Millet (1954) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผล กำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการ

ติดต่อสอบถาม พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และ ประกอบด้วยตัวแปร ทั้ง 5 ด้าน  
 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา  
 (Timely service) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) ด้านการให้บริการอย่าง  
 ต่อเนื่อง (Continuous service) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)  
 มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้

## ประวัติกองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เดิมคือ “สำนักกิจการนักศึกษา”  
 เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ ปีพ.ศ.2538 และตามประกาศ  
 กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏ ปีพ.ศ. 2542 และในปีพ.ศ.  
 2547 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “กองพัฒนานักศึกษา” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ปีพ.ศ.2547  
 โดยให้กองพัฒนานักศึกษาดูแลรับผิดชอบประสานและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาทั้งภายใน  
 และภายนอกมหาวิทยาลัยดูแลความประพฤติ และสวัสดิการของนักศึกษารวบรวมข้อเสนอแนะทางการ  
 ศึกษาและอาชีพ ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 อุดรดิตถ์, 2563)

### พันธกิจ กองพัฒนานักศึกษา

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีจิตอาสา
2. พัฒนานักศึกษาให้เป็นไปตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
3. สร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือด้านกิจการนักศึกษา
4. สร้างระบบการบริการและสวัสดิการนักศึกษาที่เอื้อต่อการพัฒนาและการเรียนรู้

ของนักศึกษา ประกอบด้วยงานบริการนักศึกษาในแต่ละงานของกองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

4.1 งานบริหารงานทั่วไป มีการให้บริการยืมวัสดุอุปกรณ์จัดกิจกรรม อีกทั้งออก  
 ใบรับรองความประพฤติแก่นักศึกษา ตลอดจนติดต่อสอบถาม รับหนังสือ ออกหนังสือ ส่งหนังสือ  
 ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4.2 งานกีฬา มีการให้บริการอุปกรณ์กีฬา อีกทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนากีฬา  
 และนันทนาการ เพื่อสุขภาพพลานามัยที่ดีแก่นักศึกษาในลักษณะของการจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬา  
 ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีความหลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อความเป็นเลิศของ  
 นักศึกษา โดยเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์มากที่สุด

4.3 งานกิจกรรมนักศึกษา มีการให้บริการออกทรานสคริปกิจกรรมและออกคิวอาร์โค้ด  
 สำหรับการจดบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาแต่ละคน อีกทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัด

กิจกรรมนักศึกษาให้มีความหลากหลายและครอบคลุมการจัดกิจกรรมในรูปแบบของชมรมนักศึกษา ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร กิจกรรมด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมกีฬา และสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และสิ่งแวดล้อม กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมสืบสานโครงการอันเนื่องมาจาก พระราชดำริและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และกิจกรรมส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนาระเบียบวินัยและความประพฤติของนักศึกษา เพื่อนำไปสู่ความมีวินัยในตนเองและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

4.4 งานพยาบาลและอนามัย มีการให้บริการกระเป๋ายา อีกทั้งปฐมพยาบาลเบื้องต้น ภายในมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและสามารถส่งรักษาต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินมีระบบการประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

4.5 งานหอพักนักศึกษา มีการให้บริการหอพักนักศึกษาที่มีความพร้อมและมีปัจจัย สนับสนุนครบถ้วน เพื่อการพักอาศัยและเป็นแหล่งเรียนรู้ การใช้ชีวิต การอยู่ร่วมกันของนักศึกษาอยู่ บนพื้นฐานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งเสริม สนับสนุนการพักอาศัย และการเรียนรู้ภายในหอพักให้เพียงพอและทั่วถึง

4.6 งานแนะแนวสารสนเทศ มีการให้บริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาส่งเสริมและ สนับสนุนแหล่งเงินทุนและการจัดสรรเงินทุนการจัดการรายได้ระหว่างเรียนและช่วงปิดภาคเรียนให้แก่ นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และสนับสนุนสร้างจิตอาสา จิตสำนึกให้นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ได้ทำงานตอบแทนสังคมมีความประพฤติดีให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น สนับสนุนการดำเนินการกองทุนเงิน กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.และกรอ.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนการสร้างจิตสำนึก ในการชำระหนี้

4.7 งานสระว่ายน้ำเฉลิมราชกุมารี มีให้บริการสถานที่ออกกำลังกายและวัสดุอุปกรณ์ ออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายให้เพียงพอกับความต้องการของ นักศึกษา

## 5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งอรุณ พรเจริญ และคณะ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรม นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการจัดกิจกรรม นักศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ คณะที่ศึกษา และประเภทของกิจกรรมที่เข้าร่วม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 9 คณะที่เข้าร่วมกิจกรรม ปีการศึกษา 2557 จำนวน 355 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ ) = 3.92, S.D. = 0.84) 2. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3. นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ต่างคณะกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา ด้านกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษาและด้านคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ความพึงพอใจที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน 4. นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาด้านคุณภาพของกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการจัดกิจกรรมนักศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/วิทยากรและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความแตกต่างกัน

นภาพร ไอรรัตน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการต่อบุคลากร และเพื่อทราบความต้องการของบุคลากรด้านการจัดสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จากความคิดเห็นของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีพ.ศ. 2558 จำนวน 42 คน สถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนเกินครึ่งเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 45.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.8 อยู่ในตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความพึงพอใจในสวัสดิการของกองกิจการนักศึกษา เรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่ง ด้านสุขภาพอนามัย บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 อันดับที่สาม ด้านสังคมและนันทนาการ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ ส่วนความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความต้องการ พบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรมีความต้องการให้กองกิจการนักศึกษา จัดสวัสดิการโดยเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับหนึ่ง ด้านความปลอดภัย บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 อันดับที่สอง ด้านการศึกษา บุคลากรมีความต้องการในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.31 อันดับที่สาม ด้านสวัสดิการ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

เต็ดเดียว บุญมา และสุพัฒน์ ปรางนวน (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ คณะที่ศึกษาอยู่ และชั้นปีที่กำลังศึกษา ใน 5 งาน คือ งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ทั้ง 9 คณะ และ 1 สถาบัน ในปีการศึกษา 2559 เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธี Fisher's Least-Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.ตะวันออก ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกแต่ละงานในฝ่ายกิจการนักศึกษาพบว่า งานบริหารงานทั่วไปเป็นงานที่นักศึกษา มทร.ตะวันออก มีความพึงพอใจสูงกว่างานด้านอื่น ๆ รองลงมาเป็นงานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ ตามลำดับ และงานที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาและงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานบริหารงานทั่วไป งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.053. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามตัวแปรคณะที่ศึกษาโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษา และงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนงานบริหารงานทั่วไป งานกีฬาและนันทนาการ และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

นิพนธ์ เรื่อง ธีรธัญญะ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way analysis of variance)

ผลการวิจัย พบว่า 1. นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมาคือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านกีฬาและนันทนาการ 2. การ

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามคณะ และวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ธนิต ตาปนานนท์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการ บริการจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการจาก วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ และเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1-2 รอบบ่าย วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จำนวน 45 ชุด แบบสอบถามกลับคืนฉบับสมบูรณ์ 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 95.56 รองลงมาเพศชายร้อยละ 4.44 ระดับชั้น ปวส.1 ร้อยละ 53.33 รองลง ปวส.2 ร้อยละ 46.67 สาขาวิชาที่ศึกษาส่วนใหญ่การบัญชี และการตลาด ร้อยละ 44.44 และ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ร้อยละ 11.11 ความพึงพอใจในการ ได้รับการบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเพิ่มช่องทางการช าระเงินผ่านธนาคาร,ผ่านแอปพลิเคชันพร้อมเพย์ มีระดับความคิดเห็น มาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ค่ายอาสาพัฒนา ค่ายสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 การลงทะเบียนและการประชาสัมพันธ์เรื่อง กฎระเบียบการแต่งกายและการปฏิบัติตนในวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า.ด้านบริหารทรัพยากร ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ด้านพัฒนาการเรียน นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 การบริการด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

อารยา นีราศภย์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและ



วัดผล มหาวิทยาลัยสยาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจให้ความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับมากและมีระดับความพึงพอใจการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 3. ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ 4. ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการบริการ และ ศึกษาคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคุณภาพการบริการใช้ SERVQUAL Model ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจ (Empathy) วิเคราะห์สถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า ANOVA ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันพบว่าบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้บริการได้แก่ บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการนั่งรอเรียนและรอเพื่อน และบริการยืม-คืนหนังสือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และใช้บริการห้องสมุดในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ ช่วงเวลาในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน

ผลการวิจัย พบว่าการศึกษาคูณภาพการบริการโดยใช้ SERVQUAL Model ภาพรวมคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.02) และด้านที่มีคุณภาพมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมา คือ การรับรู้บริการ และระดับความสำคัญบริการ ตามลำดับ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาระดับปริญญาโท ส่งผลต่อความคาดหวังในมิติคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อระดับความสำคัญของบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการบริการจาก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวน ศึกษาข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา คณะที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ต่อ การรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษา ประกอบด้วย ความเป็นธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สู่ความเป็นเลิศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มาใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 410 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test One-way ANOVA (F-test) และ Dependent t-test และการวิเคราะห์ Paired-Sample t-test

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การบริการงานทะเบียนนักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง

คิดเป็นค่าร้อยละ 64.10 สถานภาพเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 29.40 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 23.60 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่นตามลำดับ สรุปได้ดังนี้บริการยืม-คืน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ และความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รองลงมา คือความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ รองลงมา คือบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว, บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ และบริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ สรุปได้ดังนี้บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุและบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์รองลงมา คือการให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ

บริการข้อมูลท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น และเนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้องครบถ้วน บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการวิชาการและฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมรองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง และการติดต่อและการประสานงานสะดวกรวดเร็ว ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม, บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการวิชาการและฝึกอบรม



### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาภาคปกติที่เคยมาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 6,983 คน 7 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม เกษตรศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ ตั้งแต่ ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 5 ที่มาใช้บริการในฝ่ายต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ช่วงเดือนมกราคม 2563 – เดือนธันวาคม 2563

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้นเท่ากับ 379 คน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับข้อมูลจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ในการเก็บข้อมูลจากพื้นที่จริงในเขตพื้นที่จังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 2010, p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และมีค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ยอมรับได้ในที่นี้ใช้ 0.05

ดังนั้นจึงแทนค่าและตัวแปรในสมการได้ดังนี้

$$N = \frac{6,983}{1 + 6,983(0.05)^2}$$

$$= 379$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ~ 379

จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีในการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Convenient sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตาม ความสะดวกในเรื่องที่ศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ทุก ๆ สมาชิกมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กันวิธีนี้ใช้ได้เหมาะสมกับการสุ่มตัวอย่างแบบนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยจากประชากรทั้งหมด ซึ่งสะดวกและจัดเป็นวิธีเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การสุ่มตัวอย่างแบบอื่น ๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ด้วยวิธีการคำนวณจากการเทียบสัดส่วนร้อยละ

ตารางที่ 1 จำนวนนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ปี 2563

คณะ	จำนวนนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ครุศาสตร์	3,435	197
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	506	29
วิทยาการจัดการ	1,215	69
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,007	58
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	633	36
เกษตรศาสตร์	83	5
วิทยาลัยนานาชาติ	104	6
รวม	6,983	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นประเภทแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้





### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยมีรายละเอียดและขั้นตอน ในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

#### การสร้างแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีขั้นตอน ดังนี้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาในการกำหนดข้อคำถาม

2. ยกร่างข้อคำถามฉบับร่างโดยนำเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามเพื่อให้รายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมรายละเอียดของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

5. นำแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

6. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เป็นการนำเครื่องมือวิจัยตรวจสอบว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยหรือไม่ โดยจะต้องเหมาะสมกับลักษณะของตัวแปรและประชากร นอกจากนี้จะต้องวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีความคงที่ของการวัด ไม่ว่าจะทำการวัดซ้ำกี่ครั้งก็ตาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามข้อคำถามทุกตัวแปรให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร.สุกัญชลี อ้นไชยยะ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ บุญรักษ์อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาคณิตศาสตร์ และนางสาวศศิธรมี เสือเมือง ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ตรวจสอบข้อคำถาม ทั้งด้านความถูกต้องทางสำนวนและความตรงต่อเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) (Rovinelli, 1997, p.82) โดยกำหนดคะแนนสำหรับการพิจารณา

ข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัดให้ +1 คะแนน ไม่แน่ว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัดให้ 0 คะแนน แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัดให้ -1 คะแนน

จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนำไปคำนวณหาค่า IOC จากสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = (\sum R) / N$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเกณฑ์พิจารณาค่า IOC (Rovinelli, 1997, p.82) แบบสอบถาม แต่ละข้อจะต้องมีค่า  $IOC \geq 0.5 - 1.00$  แสดงว่าคำถามนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัดเป็นคำถามที่ใช้ได้ แต่ถ้าค่า  $IOC \leq$  แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัดเป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้และควรนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยได้นำมา คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสมตรวจสอบความถูกต้องตาม เนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

## 2. การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability)

การหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยการทำ Pilot – test กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ลักษณะทางประชากร เหมือนกันกับประชากรที่ใช้ศึกษา โดยทั่วไปใช้จำนวน 30 ราย ตอบแบบสอบถาม และนำมาหาค่า อำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นอกจากนั้นนำข้อคำถามไปทดสอบหาค่าความ เชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาจากค่า Cronbach's Alpha จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (Nunnally, 1994) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.924 และมีค่าอยู่ระหว่าง 0.938-0.942

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อไปแสดงต่อ ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่างและเพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการ บริหารงานของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

2. เก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้อำนวยการ กองพัฒนานักศึกษา เจ้าหน้าที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และคณาบดีคณะ

ทั้ง 7 คณะมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกกับนักศึกษา ภาคปกติ ที่เคยมาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยจัดเก็บแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) จากนักศึกษาผู้มาใช้บริการด้วยการส่งลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ โดยตรงจากช่วงเวลาที่ยังมีนักศึกษาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษาใน ฝ่ายงานต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา ทั้ง 7 งาน คือ งานบริหารงานทั่วไป งานแนะแนวสนเทศ งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬา งานพยาบาลและอนามัย งานหอพักนักศึกษา และงานสรวายน้ำเฉลิมราชย์

4. ติดตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมประเด็นคำตอบจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ ในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทั้ง 5 ระดับ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, น.99-100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีคุณภาพบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการดำเนินการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, น.99-100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ(Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย(Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธี Enter

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการวิจัย คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. ศึกษาคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ 2. ศึกษาคุณภาพบริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีผลการ วิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ซึ่งรายละเอียดในส่วนข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี คณะ การใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวนครั้งในหนึ่งสัปดาห์ที่ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตถ์ และเวลาในแต่ละครั้งที่ใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยนำเสนอในรูปของวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม  
(n=400)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	18.80
หญิง	325	81.30
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	198	87.22
ชั้นปีที่ 2	11	4.85
ชั้นปีที่ 3	6	2.64
ชั้นปีที่ 4	9	3.96
ชั้นปีที่ 5	3	1.32
คณะ		
ครุศาสตร์	263	65.80
เกษตรศาสตร์	2	0.50
วิทยาการจัดการ	36	9.00
วิทยาลัยนานาชาติ	25	6.30
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	1.30
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	47	11.80
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	22	5.50
เคยใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในงานใดบ้าง		
งานกีฬา	15	3.80
งานหอพักนักศึกษา	32	8.00
งานบริหารงานทั่วไป	56	14.00
งานกิจกรรมนักศึกษา	109	27.30
งานแนะแนวสนเทศ	141	35.30
งานอนามัยและพยาบาล	2	0.50
งานสรว่ายน้ำเฉลิมราชภัฏและศูนย์ออกกำลังกาย	45	11.30
เคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาจำนวนกี่ครั้งในหนึ่งสัปดาห์		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	362	90.50

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	16	4.00
มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์	22	5.50
เวลาใช้บริการที่กองพัฒนานักศึกษาในแต่ละครั้ง		
1 นาที	20	5.00
มากกว่า 1 นาที	130	32.50
น้อยกว่า 30 นาที	144	36.00
มากกว่า 30 นาที แต่ไม่ถึง 1 ชั่วโมง	78	19.50
มากกว่า 1 ชั่วโมง	28	7.00

จากตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 เคยใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในงานแนะแนวสนเทศ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 เคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาจำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 เวลาใช้บริการที่กองพัฒนานักศึกษาในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

## ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงปริมาณ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ คุณภาพบริการ
1. กองพัฒนานักศึกษามีความสะดวกเข้าถึงง่าย ในการบริการ	4.11	0.700	มาก
2. กองพัฒนานักศึกษามีคำชี้แจงขั้นตอนติดต่อ ชัดเจนในการบริการ	4.07	0.746	มาก
3. กองพัฒนานักศึกษามีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอในการบริการ	4.05	0.765	มาก
4. กองพัฒนานักศึกษามีความสะอาดปลอดภัย ในการบริการ	4.20	0.742	มาก
5. กองพัฒนานักศึกษามีพื้นที่บริการที่กว้างขวาง เพียงพอที่เหมาะสม	4.07	0.792	มาก
6. กองพัฒนานักศึกษามีความอุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ให้บริการที่เหมาะสม	4.05	0.752	มาก
รวม	4.09	0.749	มาก

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือกองพัฒนานักศึกษามีความสะอาดปลอดภัยในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) รองลงมา คือ กองพัฒนานักศึกษามีความสะดวกเข้าถึงง่ายในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และกองพัฒนานักศึกษามีความอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) น้อยที่สุด



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ  
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ คุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารเข้าใจง่ายในการ บริการ	4.03	0.782	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ บริการ	4.18	0.728	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพเป็นมิตรใน การบริการ	3.98	0.877	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสมใน การบริการ	4.24	0.723	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สม่ำเสมอทุกครั้ง ในการบริการ	4.09	0.808	มาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี	4.06	0.815	มาก
รวม	4.10	0.788	มาก

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.788) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.723) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728) และเจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพเป็นมิตรในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.877) น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ คุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สามารถช่วยแก้ไข ปัญหาได้ถูกต้อง	4.06	0.767	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเป็นมิตรที่ พร้อมในการให้บริการ	3.98	0.866	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการในการให้บริการ	4.12	0.743	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่รับฟังข้อซักถาม อย่างเต็มใจในการให้บริการ	4.03	0.844	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ ผู้รับบริการร้องขอได้ทันที	4.05	0.789	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีบริการแนะนำรายละเอียดที่ ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ	4.12	0.766	มาก
รวม	4.06	0.795	มาก

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.06 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.795) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบริการแนะนำรายละเอียดที่ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766) และเจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเป็นมิตรที่พร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.866) น้อยที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ คุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ	4.03	0.823	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับการ ให้บริการ	4.16	0.820	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการ บริการ	4.23	0.747	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติงานในการบริการ	4.24	0.731	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพในการบริการ	3.98	0.905	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ ตรงประเด็นในการบริการ	4.17	0.782	มาก
รวม	4.13	0.801	มาก

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.731) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747) และเจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.905) น้อยที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ คุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มในการให้บริการ	3.99	0.868	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาในการบริการ	4.13	0.831	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นมีความพร้อมในการบริการ	4.10	0.799	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่เปิดรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนในการบริการ	4.10	0.828	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดในการบริการ	4.12	0.830	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีจดจำข้อมูลผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูลในการบริการ	4.17	0.791	มาก
รวม	4.10	0.824	มาก

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.824) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเอาใจใส่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือเจ้าหน้าที่ที่มีจดจำข้อมูลผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูลในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.791) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.831) และเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.868) น้อยที่สุด

ตารางที่ 8 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

คุณภาพบริการ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ คุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.09	.749	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.10	.788	มาก
ด้านการตอบสนอง	4.06	.795	มาก
ด้านความมั่นใจ	4.13	.801	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.10	.824	มาก
รวม	4.09	.791	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาพรวมคุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามีด้านความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.801) ด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.824) ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.788) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.749) และด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.795) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงปริมาณ ได้แก่การหาค่าเฉลี่ย (Mean)และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการตามลำดับก่อน-หลังในการ บริการ	4.15	0.719	มาก
2. การบริการมีขั้นตอนบริการที่ยืดหยุ่นใน การบริการ	4.09	0.741	มาก
3. การบริการมีความเท่าเทียมกันไม่เลือก ปฏิบัติในการบริการ	4.12	0.771	มาก
4. การบริการมีมาตรฐานการให้บริการ เดียวกันในการบริการ	4.14	0.756	มาก
5. การบริการมีการตอบคำถามทุกคำถามโดย ไม่เพิกเฉยในการบริการ	4.07	0.750	มาก
6. การบริการมีให้คำปรึกษาพิเศษสำหรับ ผู้รับบริการในปัญหาเฉพาะด้าน	4.11	0.775	มาก
รวม	4.11	0.752	มาก

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือการบริการตามลำดับก่อน-หลังในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719) รองลงมา คือ การบริการมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกันในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.756) และการบริการมีการตอบคำถามทุกคำถามโดยไม่เพิกเฉยในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750) น้อยที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาในการ บริการ	4.15	0.730	มาก
2. การบริการมีประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็วทัน เหตุการณ์	4.14	0.766	มาก
3. การบริการมีขั้นตอนเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	4.08	0.769	มาก
4. การบริการมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ	4.16	0.741	มาก
5. การบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือชี้แจงการใช้ งานผ่านระบบชัดเจน	4.10	0.785	มาก
6. การบริการมีการเปิดช่องทางเพิ่มเมื่อมี ผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น	4.14	0.762	มาก
รวม	4.12	0.758	มาก

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.Dความพึงพอใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือการบริการมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.741) รองลงมา คือ การบริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาในการบริการมีค่าเฉลี่ย 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730) และการบริการมีขั้นตอนเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769) น้อยที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการเปิดรับฟังความคิดเห็นผ่าน หลายช่องทาง	4.12	0.746	มาก
2. การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอ รองรับในการบริการ	4.14	0.747	มาก
3. การบริการมีช่วงเวลาในการให้บริการ เหมาะสมในการบริการ	4.15	0.771	มาก
4. การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.13	0.766	มาก
5. การบริการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้ หลายรูปแบบในการบริการ	4.13	0.759	มาก
6. การบริการมีการชี้แจงให้คำแนะนำช่วย แก้ไขปัญหาที่หลากหลายช่องทาง	4.13	0.762	มาก
รวม	4.13	0.758	มาก

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.758) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือการบริการมีช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสมในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771) รองลงมา คือ การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอรองรับในการบริการมีค่าเฉลี่ย 4.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.747) และการบริการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.759) น้อยที่สุด



ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการมีขั้นตอนการให้บริการต่อเนื่อง ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.14	0.745	มาก
2. การบริการมีการชี้แจงให้คำแนะนำช่วย แก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง	4.13	0.728	มาก
3. การบริการมีการประสานงานในแต่ละงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.748	มาก
4. การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ต่อเนื่องในแต่ละขั้นตอน	4.13	0.718	มาก
5. การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง	4.11	0.758	มาก
6. การบริการมีการชี้แจงข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานในการบริการ	4.16	0.741	มาก
รวม	4.13	0.739	มาก

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.739) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือการบริการมีการชี้แจงข้อมูลหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงานในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.771) รองลงมา คือ การบริการมีขั้นตอนการให้บริการต่อเนื่องในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745) และการบริการมีการชี้แจงให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728) น้อยที่สุด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การบริการมีระบบสารสนเทศให้บริการเข้าถึงง่ายเสถียร	4.14	0.774	มาก
2. การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง	4.15	0.761	มาก
3. การบริการกรอกแบบฟอร์มเอกสารมีคำชี้แจงชัดเจนทุกขั้นตอน	4.15	0.746	มาก
4. การบริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว	4.14	0.766	มาก
5. การบริการมีระบบถามตอบออนไลน์ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.14	0.775	มาก
6. การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยดำเนินงานขั้นตอนกระชับขึ้น	4.16	0.757	มาก
รวม	4.15	0.763	มาก

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือการบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยดำเนินงานขั้นตอนกระชับขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757) รองลงมา คือ การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745) และการบริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย 4.14 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766) น้อยที่สุด

ตารางที่ 14 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.11	.752	มาก
ด้านการให้บริการมืออย่างรวดเร็วทันเวลา	4.12	.758	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	.758	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.13	.739	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.15	.763	มาก
รวม	4.12	.754	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.763) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.758) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.739) ด้านการให้บริการมืออย่างรวดเร็วทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.758) และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.752) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ( Multiple Regression Analysis )

วิเคราะห์เส้นพหุคูณของตัวแปรคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตารางที่ 15 การแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตัวแปรอิสระ	คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์					Multicollinearity statistics
	B	SE	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่	0.387	0.100		3.85	0.000	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.338	0.052	.349	6.472**	0.000	5.332
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.293	0.064	0.300	4.579**	0.000	7.882
ด้านการตอบสนอง	0.045	0.074	0.047	0.605	0.546	8.966
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.132	0.065	0.135	2.040*	0.042	8.014
ด้านการเอาใจใส่	0.093	0.062	0.097	1.490	0.137	7.770

$F = 287.523$        $P\text{-value} = 0.000$        $\text{Adjust}R^2 = 0.782$        $R^2 = 0.785$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยค่า VIF ของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 5.332 7.882 8.966 8.014 และ 7.770 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน ตัวแปรอิสระด้านการตอบสนองมีความสัมพันธ์กัน (Miles, 2001)

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายค่าความผันแปรของคุณภาพ บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ร้อยละ 78.50 ( $R^2=0.785$ )

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้ นักศึกษาภาคปกติที่เคยมาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา จำนวน 7 คณะ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 6,983 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงปริมาณ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิค Enter Selection

#### สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 เคยใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในงานแนะแนวสนเทศ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 เคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาจำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 เวลาใช้บริการที่กองพัฒนานักศึกษาในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมคุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกรายการ มีรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.791) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของระดับความ คิดเห็นคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามีด้านความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.801) ด้านการเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.824) ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.789) รองลงมาคือ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.749) และ ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.795) ตามลำดับ ภาพรวมความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อยู่ในระดับมากทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของระดับความพึงพอใจในการบริการของผู้มาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษามีด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.763) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.758) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.739) ด้านการให้บริการมีอย่างรวดเร็วทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.758) และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.752) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณรายด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อธิบายค่าความผันแปรของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ร้อยละ 78.50 ( $R^2=0.785$ )

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ผลจากการวิจัย พบว่า การทดสอบสมมติฐาน คุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2013) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้ มีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด 2. ด้านความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมี

ความถูกต้องเหมาะสม 3. ด้านการตอบสนอง คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจ คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

5. ด้านการเอาใจใส่ คือการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันละคน โดยครอสบี้ (Crosby, 1992) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ และไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995, p.37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกองพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่ให้บริการ การดูแลรับผิดชอบประสานและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการคือ เพื่อให้เกิดคุณภาพด้านการบริการจึงจัดทำมีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ (Flow-chart) ในแต่ละฝ่ายงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถลดระยะเวลาการใช้บริการให้สั้นลง ทำให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงง่ายและมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตรอีกทั้งมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ จึงเน้นเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้เกิดการแต่งกายที่สุภาพเหมาะสม พบว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการข้อซักถามและสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอได้ โดยด้านการให้ความมั่นใจ เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้จากผลการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ยังสอดคล้องกับ มิลเลต์ (Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง การบริหารงานที่มีฐานที่ว่า ทุกคนเกิดมาล้วนเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่ต้องคำนึงถึงเวลาตรงเวลาและรวดเร็วต่อเหตุการณ์ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการติดต่อสอบถาม 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสมกระชับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำช่วยสร้างคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ กล่าวคือ การรักษาคุณภาพบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดย ผู้วิจัยได้ข้อสรุปตาม โอลิเวอร์ (Oliver,

1997) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของผู้ใช้บริการ เป็นวิจารณ์ญาณของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

## ข้อเสนอแนะ

1. กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนอง เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการ ด้วยความเป็นมิตรที่พร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองนักศึกษาให้มีการบริการด้วยความเป็นมิตรพร้อมให้บริการนักศึกษา ด้วยการจัดอบรมหลักสูตรอบรมการบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่นำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการโดยตรง ให้สามารถบริการตอบสนองและเอาใจใส่ช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆ ผ่านการที่นักศึกษามารับบริการ ด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์สายด่วน (hot line) หรือสื่อออนไลน์

3. กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยดำเนินงานขั้นตอนกระชับขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนกิจกรรมออนไลน์ มีความเสถียรมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก และง่ายต่อการใช้งาน และควรมีการพัฒนาคิวอาร์โค้ดสำหรับการจัดบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาแต่ละคน

3. กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการให้ความมั่นใจ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอธิบายถึงค่าความผันแปรของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ทั้งนี้ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งด้านคุณวุฒิที่สูงขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่นทักษะด้านการบริการอย่างมืออาชีพ (Service Mind) อีกทั้ง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้องรวดเร็ว ช่วยสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ ทำให้มีความเป็นรูปธรรมของบริการ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อย่างต่อเนื่อง



### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา 2 ตัวแปร คือ คุณภาพบริการ และ ความพึงพอใจ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นด้านอื่น ๆ เช่น ด้านกลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ไม่ว่าจะเป็นทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา และให้ตรงกับภารกิจหลักในการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบได้อย่างต่อเนื่อง





## บรรณานุกรม

- กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2563). *ข้อมูลนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2563*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563 จาก <http://academic.ur.ac.th/academic/index.php>
- กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. (2563). *ประวัติกองพัฒนานักศึกษา*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563 จาก <http://sdd.ur.ac.th/index.php/2017-07-22-15-22-03>
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2560). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ และเทพนิมิตร สุริยะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 8, 38-56.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันตจักรกุล. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 15(2), 101-119.
- เต็ดเตียว บุญมา และสุพรรณ ปรางนวน. (2560). *ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา* (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- ธนิต ตาปานานท์. (2561). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการได้รับการบริการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพร ไอรารัตน์. (2559). *ความต้องการและความพึงพอใจในสวัสดิการของบุคลากร กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น* (รายงานวิจัย). ขอนแก่น: กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช และคณะ. (2560). *คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 10(2), 35-40.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2555). *การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- อรุณลักษณ์ รัตนพันธ์ และคณะ. (2563). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร* (รายงานวิจัย). กำแพงเพชร: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- รุ่งอรุณ พรเจริญ และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 11(2), 6-11.
- อารยา นิราศภย์. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- Crosby, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. 7, 55-68.
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (Vol. 6). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Etzel, M. J. (2014). *Marketing* (Vol. 12). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (Vol. 6). London, England: OxfordUniversity.
- Kotler, P., & Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In *Reading in Fishbein, M* (Ed.). New York: Wiley & Son.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. New Jersey:Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1948). Higher and lower needs. *The Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied*, 25, 433-436.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage:Combining Institutional and Resource -Based Views. *Strategic Management Journal*, 18 (9), 697 - 713.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1996). SERQUAL: A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality. *Marketing Science Institute*, 1(1), 86-108.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the Use of Content Specialists in the

Assessment of Criterion Referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Education Research*, 2, 49-60.

Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. *American Printer*, 215, 2.

Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.

Yamane, T. (2010). *Statistics: An Introductory Analysis Third edition*. NewYork: Harper and Row Publication.







ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.สุภัทช์ลี อ้นไชยยะ      อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ บุญรักษ์      อาจารย์ประจำหลักสูตรคณิตศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
3. นางสาวศศิธรณ์มี เสือเมือง      ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์



ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๐๘



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.สุภัทษลี อ้นไชยะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เนื้อหาบทที่ ๑-๓	จำนวน ๑ ชุด
	๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบประเมินความถูกต้องของแบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๕๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๐๙



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.สุรเชษฐ์ บุญรักษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เนื้อหาบทที่ ๑-๓	จำนวน ๑ ชุด
	๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบประเมินความถูกต้องของแบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมีอาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๐๙



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางสาวศศิธรณ์ เสือเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เนื้อหาบทที่ ๑-๓	จำนวน ๑ ชุด
	๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบประเมินความถูกต้องของแบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๕๑ ๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๕๑ ๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐



ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะครุศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๑๐๐ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๘๐ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะเกษตรศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๑๕ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐



ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมีอาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๗๐ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๗๐ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมีอาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๔๐ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐

ที่ อว ๐๖๑๔.๑๐/ว๔๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์นานาชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ลิงค์แบบสอบถามวิจัยออนไลน์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” ซึ่งมีอาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ ๑-๕ ภาคปกติ จำนวน ๒๕ คน ตอบข้อมูลแบบสอบถามวิจัยออนไลน์ ตามลิงค์ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาในชั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘, ๑๖๔๙

โทรสาร ๐ ๕๕๔๑ ๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา ๐ ๘๘๒๗ ๒๘๕๑ ๐



ภาคผนวก ค  
เครื่องมือในการวิจัย

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของกองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ และศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะถูกปิดเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลไปประมวลผลวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงทุกข้อ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามอย่างตั้งใจ

(นางสาวชุตติกาญจน์ ใจมา)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. ชั้นปี

☐ 1) ชั้นปีที่ 1

☐ 2) ชั้นปีที่ 2

☐ 3) ชั้นปีที่ 3

☐ 4) ชั้นปีที่ 4

☐ 5) ชั้นปีที่ 5

## 3. คณะ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ครุศาสตร์        | <input type="checkbox"/> 2) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> 3) เกษตรศาสตร์      | <input type="checkbox"/> 4) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี   |
| <input type="checkbox"/> 5) วิทยาการจัดการ   | <input type="checkbox"/> 6) เทคโนโลยีอุตสาหกรรม       |
| <input type="checkbox"/> 7) วิทยาลัยนานาชาติ |   |

## 4. ท่านเคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ในงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) งานบริหารงานทั่วไป      | <input type="checkbox"/> 2) งานกีฬา            |
| <input type="checkbox"/> 3) งานกิจกรรมนักศึกษา      | <input type="checkbox"/> 4) งานพยาบาลและอนามัย |
| <input type="checkbox"/> 5) งานหอพักนักศึกษา        | <input type="checkbox"/> 6) งานแนะแนวสารสนเทศ  |
| <input type="checkbox"/> 7) งานสรว่ายน้ำเฉลิมราชภัฏ |  |

## 5. ท่านเคยมาใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จำนวนกี่ครั้งในหนึ่งสัปดาห์

- ☐ 1) 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 2) 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์
- ☐ 3) มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์

## 6. เวลาที่ท่านใช้บริการที่กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์เท่าไรในแต่ละครั้ง

- ☐ 1) 1 นาที
- ☐ 2) มากกว่า 1 นาที
- ☐ 3) น้อยกว่า 30 นาที
- ☐ 4) มากกว่า 30 นาที แต่ไม่ถึง 1 ชั่วโมง
- ☐ 5) มากกว่า 1 ชั่วโมง

**ตอนที่ 2** คุณภาพบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพบริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพบริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพบริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพบริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพบริการน้อยที่สุด

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพบริการ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1	กองพัฒนานักศึกษามีความสะดวก เข้าถึงง่าย ในการบริการ					
2	กองพัฒนานักศึกษามีคำชี้แจงขั้นตอน ติดต่อชัดเจน ในการบริการ					
3	กองพัฒนานักศึกษามีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอใน การบริการ					
4	กองพัฒนานักศึกษาโดยรวมมีความสะอาด ปลอดภัย ใน การบริการ					
5	กองพัฒนานักศึกษามีพื้นที่บริการที่กว้างขวาง เพียงพอ ในการบริการ					
6	กองพัฒนานักศึกษามีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้บริการ มีความเหมาะสม					
	<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารเข้าใจง่าย ในการบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพ เป็นมิตร ในการบริการ					
4	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม ในการบริการ					



ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพบริการ				
		5	4	3	2	1
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการ ที่สม่ำเสมอทุกครั้ง ในการบริการ					
6	เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อสงสัย หรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ได้ดี ในการบริการ					
	<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีการบริการ ด้วยอารมณ์สีหน้าที่พร้อม ในการบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สามารถ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก					
4	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่รับฟังข้อซักถามอย่างเต็มที่ ในการบริการ					
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอ ได้ทันที					
6	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่แนะนำรายละเอียดที่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการ					
	<b>ด้านการให้ความมั่นใจ</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการบริการ					
2	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ในการบริการ					
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน ในการบริการ					
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ในการบริการ					
6	เจ้าหน้าที่มีการอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ในการบริการ					
	<b>ด้านการเอาใจใส่</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม ในการให้บริการ					

ที่	รายการประเมิน	ระดับคุณภาพบริการ				
		5	4	3	2	1
2	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา ในการบริการ					
3	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ในการบริการ					
4	เจ้าหน้าที่ที่เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการบริการ					
5	เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียด ในการบริการ					
6	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูลผู้รับบริการและไม่เปิดเผย ข้อมูล ในการบริการ					

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>					
1	การบริการตามลำดับก่อน-หลัง ในการบริการ					
2	การบริการมีขั้นตอนบริการที่ชัดเจน ในการบริการ					
3	การบริการที่เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ในการบริการ					

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
4	การบริการมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกันในการบริการ					
5	การบริการมีการตอบคำถามทุกคำถามโดยไม่เกี่ยงในการบริการ					
6	การบริการมีการให้คำปรึกษาพิเศษสำหรับผู้รับบริการในปัญหาเฉพาะด้าน					
	<b>ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา</b>					
1	การบริการเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ในการบริการ					
2	การบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารรวดเร็วทันเหตุการณ์					
3	การบริการมีขั้นตอนเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4	การบริการมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
5	การบริการผ่านอินเตอร์มีคู่มือชี้แจงการใช้งานผ่านระบบชัดเจน					
6	การบริการมีการเปิดช่องทางเพิ่มเมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น					
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
1	การบริการมีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ผ่านหลายช่องทาง					
2	การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอรองรับในการบริการ					
3	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน					
4	การบริการมีช่วงเวลาในการให้บริการ เหมาะสมในการบริการ					
5	การบริการมีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง					
6	การบริการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบในการบริการ					
	<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
1	การบริการมีขั้นตอนการให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม					

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน					
3	การบริการมีชี้แจง ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาที่หลายช่องทาง					
4	การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง					
5	การบริการมีการประสานงานในแต่ละงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องในการบริการ					
6	การบริการมีการชี้แจงให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ					
	<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
1	การบริการมีระบบสารสนเทศให้บริการเข้าถึงง่าย เสถียร					
2	การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง					
3	การบริการกรอกแบบฟอร์มเอกสาร มีคำชี้แจงชัดเจนทุกขั้นตอน					
4	การบริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและคล่องตัว					
5	การบริการมีระบบถามตอบออนไลน์ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม					
6	การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยดำเนินงานให้ขั้นตอนกระชับขึ้น					



ภาคผนวก ง  
แบบประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถาม  
งานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
	<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1	กองพัฒนานักศึกษามีความสะดวก เข้าถึงง่าย ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	กองพัฒนานักศึกษามีคำชี้แจงขั้นตอน ติดต่อชัดเจน ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	กองพัฒนานักศึกษามีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	กองพัฒนานักศึกษาโดยรวมมีความ สะอาด ปลอดภัย ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	กองพัฒนานักศึกษามีพื้นที่บริการที่ กว้างขวาง เพียงพอ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	กองพัฒนานักศึกษามีอุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ใช้บริการมีความ เหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารเข้าใจง่าย ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพ เป็นมิตร ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการ ที่สม่ำเสมอทุก ครั้ง ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อสงสัย หรือ ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีการบริการ ด้วยอารมณ์สี หน้าที่พร้อม ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สามารถ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่รับฟังข้อ ซักถามอย่างเต็มที่ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ตอบสนองต่อ สิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอ ได้ทันที	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	เจ้าหน้าที่มีการบริการที่แนะนำ รายละเอียดที่ตรงกับความต้องการ ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการให้ความมั่นใจ</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับ การให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติงานในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
5	เจ้าหน้าที่ที่มีบริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	เจ้าหน้าที่มีการอธิบายและตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการเอาใจใส่</b>					
1	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม ในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไข ปัญหา ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับรายละเอียด ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำข้อมูล ผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูล ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>					
1	การบริการตามลำดับก่อน-หลัง ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	การบริการมีขั้นตอนบริการที่ยืดหยุ่น ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	การบริการที่เท่าเทียมกันไม่เลือก ปฏิบัติ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง



ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
4	การบริการมีมาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	การบริการมีการตอบคำถามทุก คำถามโดยไม่เกี่ยง ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	การบริการมีการให้คำปรึกษาพิเศษ สำหรับผู้รับบริการในปัญหาเฉพาะ ด้าน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา</b>					
1	การบริการเป็นไปตามกำหนด ระยะเวลา ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	การบริการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวดเร็วทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	การบริการมีขั้นตอนเข้าถึงบริการ ได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	การบริการมีการให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	การบริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือชี้แจง การใช้งานผ่านระบบชัดเจน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	การบริการมีการเปิดช่องทางเพิ่มเมื่อ มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากขึ้น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
1	การบริการมีการเปิดรับฟังความ คิดเห็น ผ่านหลายช่องทาง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพียงพอรองรับในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
4	การบริการมีช่วงเวลาในการให้บริการ เหมาะสม ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	การบริการมีช่องทางประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	การบริการมีช่องทางเลือกใช้บริการได้ หลายรูปแบบ ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>						
1	การบริการมีขั้นตอนการให้บริการใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3	การบริการมีชี้แจง ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาที่หลายช่องทาง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4	การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	การบริการมีการประสานงานในแต่ละ งานที่เกี่ยวข้อง อย่างต่อเนื่อง ในการบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	การบริการมีการชี้แจงให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การให้บริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>						
1	การบริการมีระบบสารสนเทศให้บริการ เข้าถึงง่าย เสถียร	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2	การบริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง	+1	1	+1	1	สอดคล้อง
3	การบริการกรอกแบบฟอร์มเอกสาร มีคำชี้แจงชัดเจนทุกขั้นตอน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ที่	รายการประเมิน	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่าIOC	แปลผล
		1	2	3		
4	การบริการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อนและคล่องตัว	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5	การบริการมีระบบถามตอบออนไลน์ที่ สะดวกในการติดต่อสอบถาม	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
6	การบริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ช่วยดำเนินงานให้ขั้นตอนกระชับขึ้น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง



ภาคผนวก จ

เอกสารรับรองโครงการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

COE No. 045/2020

URU-REC No. 050/63



AF 04-09/1.0

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

Uttaradit Rajabhat University Research Ethics Committee

27 ถนนอินใจมี ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ 53000 เบอร์โทรศัพท์ 055416601-20

เอกสารรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ดำเนินการให้การรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP) และ 45CFR 46.101(b)

ชื่อโครงการ : คุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
Study Title : Service quality that affects service satisfaction of the Student Development Division  
Uttaradit Rajabhat University

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวชุดิภาญจน์ ใจมา  
สังกัดหน่วยงาน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
เอกสารรับรอง

1. AF01-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 29 กันยายน 2563
2. AF02-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 29 กันยายน 2563
3. AF03-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 29 กันยายน 2563
4. สรุปโครงการวิจัย เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 14 ตุลาคม 2563
5. โครงการวิจัยฉบับเต็ม เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 14 ตุลาคม 2563
6. ประวัติผู้วิจัยหลัก เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 29 กันยายน 2563
7. แบบสอบถามเพื่องานวิจัย เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 14 ตุลาคม 2563

ลงนาม:  ๑๖/๑๐/๒๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ พินัญญาพงษ์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

วันที่รับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรม : 26 ตุลาคม 2563

Date of Exemption : October 26, 2020

หมายเหตุ 1. ไม่ต้องส่งรายงานความก้าวหน้า  
2. ส่งรายงานปิดโครงการเมื่อสิ้นสุดการศึกษา

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ชุตติกาญจน์ ใจมา
วัน เดือน ปี เกิด	12 กุมภาพันธ์ 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2548 บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรธานี
ที่อยู่ปัจจุบัน	74 หมู่ที่ 6 ตำบลไผ่ล้อม อำเภอลับแล จังหวัดอุดรธานี 53210

