

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

The User's Satisfaction Services of Academic Services  
College of Industrial Technology King Mongkut's  
University of Technology North Bangkok

อรศศิพัชร์ พลาซักษ์ชัย

Ornsasipach Phlasaksai

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์ฝึกงานผลิตอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ E-mail: suparada.p@cit.kmutnb.ac.th

General Administration Officer, Industrial Production Apprentice Center, College of Industrial Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Received: 10 ก.ย. 63 Revised: 26 ต.ค. 63 Accepted: 8 ธ.ค. 63

DOI: 10.14416/j.ted.2022.08.005

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานบริการวิชาการ เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางการจัดการสำหรับวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก จำนวน 104 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.5 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 77.9 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5 และประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการมากที่สุด คือ ประเภทงานทดสอบ ตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 74.0 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก ในภาพรวมของผู้รับบริการงานบริการวิชาการถือว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ งานบริการวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## บทความวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

### Abstract

The purposes of this research are 1) to study the satisfaction of academic service and 2) to study development and improvement of academic service that to the recommendations and management. College of Industrial Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok for the sample 104 as lecturer, personnel outside. The research was a questionnaire. The statistical data analysis using computer program.

The results showed that the academic service recipients are male than female. The age average is in the range of 31-40 years as 62.5%. Almost the education level and occupation are Master' degree as 62.5%. The government employee/state enterprise employee as 77.9%. The monthly income is in the range of 20,001-30,000 baht as 38.5%. And the type of academic service that received the most was the type of examination and examination as 74.0%. The satisfaction level of academic service, recipients in various fields were found to be in the moderate level to very good level. The average of satisfaction level is 3.08-4.52. The overall academic service work showed very good.

**Keywords:** Satisfaction, Academic service, Authorities service, Quality and Reliability, Facilities

### 1. บทนำ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กรหรือความพึงพอใจของผู้บริโภคเพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด [1] [2] งานบริการวิชาการถือเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการ เพื่อจะได้นำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการงานบริการวิชาการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการของงานบริการวิชาการให้กลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็น

ลูกค้าประจำ [3] [4] การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนอกจากจะได้ข้อมูลที่สำคัญจากผู้ให้บริการแล้ว ยังเป็นการวัดถึงประสิทธิภาพของการจัดให้บริการ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงสามารถบอกถึงระดับการจัดให้บริการ รวมถึงการดำเนินงานงานบริการวิชาการได้เป็นอย่างดี [5]



ตารางที่ 1 แสดงประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ จำนวน 11 ประเภท (14 รหัสกิจกรรม)

| ประเภทงานบริการวิชาการ                         | รหัสกิจกรรมในระบบ<br>บัญชี 3 มิติ                                                         |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย และบรรยาย         | 9000050 ฝึกอบรม สัมมนา และบรรยาย                                                          |
| 2. การทดสอบ ตรวจสอบ                            | 9000046 ทดสอบ ตรวจสอบ                                                                     |
| 3. การค้นคว้า สำรวจ วิเคราะห์                  | 9000045 การค้นคว้า สำรวจ วิเคราะห์                                                        |
| 4. การวางระบบ ออกแบบ ผลิต ประดิษฐ์ สร้างต้นแบบ | 9000048 การวางระบบ ออกแบบ<br>9000047 ผลิต ประดิษฐ์ สร้างเครื่องต้นแบบ<br>9000051 ผลิตสื่อ |
| 5. การให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ          | 9000049 ให้คำปรึกษาทางวิชาการ                                                             |
| 6. การให้บริการวิจัย                           | 9000501 การให้บริการวิจัย                                                                 |
| 7. การบริการเกี่ยวกับหลักสูตรและการเรียนการสอน | 9000502 การบริการเกี่ยวกับหลักสูตรและการเรียน<br>การสอน                                   |
| 8. การเขียนงานวิชาการและงานแปล                 | 9000503 การเขียนงานวิชาการและงานแปล                                                       |
| 9. การบริการทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา           | 9000504 การบริการทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา                                                 |
| 10. การบริการสารสนเทศ                          | 9000505 การบริการสารสนเทศ                                                                 |
| 11. การบริการวิชาการอื่น ๆ                     | 9000506 การบริการวิชาการอื่น ๆ<br>9000052 ครู ผู้สอน วิทยากร                              |

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนการดำเนินงานวิจัย เป็นการศึกษาเนื้อหาข้อมูลและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากหนังสือเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นการสร้างเครื่องมือวิจัย คือ การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Samples) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 104 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ





## บทความวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 เท่ากับ พอใจมากที่สุด
- 4 เท่ากับ พอใจมาก
- 3 เท่ากับ พอใจปานกลาง
- 2 เท่ากับ พอใจน้อย
- 1 เท่ากับ พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ แบ่งตามช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการงานบริการวิชาการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามและการส่งไฟล์ให้กรอกแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) ให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานบริการวิชาการที่ศูนย์ฝึกงานผลิตอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2) ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการวิชาการของแต่ละภาควิชาของวิทยาลัยแจกแบบสอบถามและส่งไฟล์ให้กรอกแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) ให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

งานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะอยู่ในรูปตาราง (Table) และแผนภูมิ (Chart) ชนิดต่าง ๆ

## 4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 104 คน จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

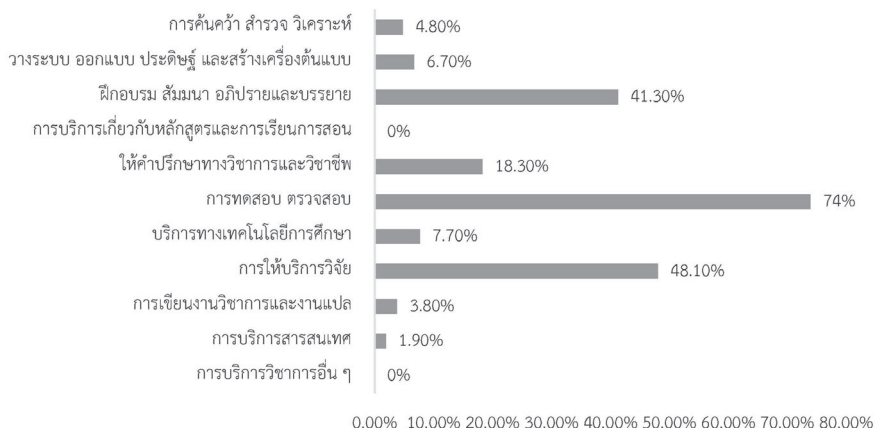
| ที่ | ปัจจัยส่วนบุคคล                                                      | จำนวน | ร้อยละ |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1   | เพศ:                                                                 |       |        |
|     | • ชาย                                                                | 79    | 76.00  |
|     | • หญิง                                                               | 25    | 24.00  |
| 2   | อายุ:                                                                |       |        |
|     | • 21 – 31 ปี                                                         | 4     | 3.85   |
|     | • 31 – 40 ปี                                                         | 65    | 62.50  |
|     | • 41 – 50 ปี                                                         | 31    | 29.80  |
|     | • 50 ปีขึ้นไป                                                        | 4     | 3.85   |
| 3   | ระดับการศึกษา:                                                       |       |        |
|     | • ปริญญาตรี                                                          | 16    | 15.40  |
|     | • ปริญญาโท                                                           | 65    | 22.10  |
|     | • สูงกว่าปริญญาโท                                                    | 23    | 62.50  |
| 4   | อาชีพ:                                                               |       |        |
|     | • รับจ้างทั่วไป                                                      | 16    | 15.40  |
|     | • ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ                 | 81    | 77.90  |
|     | • นักเรียน/นักศึกษา                                                  | 7     | 6.70   |
| 5   | รายได้ต่อเดือน:                                                      |       |        |
|     | • 10,001-20,000 บาท                                                  | 2     | 1.92   |
|     | • 20,001-30,000 บาท                                                  | 40    | 38.5   |
|     | • 30,001-40,000 บาท                                                  | 35    | 33.7   |
|     | • 40,001-50,000 บาท                                                  | 24    | 23.4   |
|     | • 50,000 บาทขึ้นไป                                                   | 3     | 2.88   |
| 6   | ประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ): |       |        |



## บทควาณวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

### ประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ



ภาพที่ 1 แสดงร้อยละของประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 3 ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ

| ลำดับ<br>ที่                | รายละเอียด                                                             | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ |      |     |   |   | ระดับความ<br>พึงพอใจ<br>เฉลี่ย |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|-----|---|---|--------------------------------|
|                             |                                                                        | 5                         | 4    | 3   | 2 | 1 |                                |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |                                                                        |                           |      |     |   |   |                                |
| 1                           | ให้บริการด้วยความสุภาพ                                                 | 55.7                      | 42.3 | -   | - | - | 4.42                           |
| 2                           | แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทาง<br>ที่สุภาพ                     | 52.9                      | 47.1 | -   | - | - | 4.47                           |
| 3                           | มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่<br>จะทำงาน                     | 51.0                      | 49.0 | -   | - | - | 4.51                           |
| 4                           | มีความรู้ ความสามารถ ในการตอบข้อสงสัย<br>ได้ตรงประเด็น                 | 51.0                      | 48.1 | 1.0 | - | - | 4.50                           |
| 5                           | ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ปัญหา<br>ได้อย่างเหมาะสม                   | 51.0                      | 48.1 | 1.0 | - | - | 4.50                           |
| 6                           | ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่<br>เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน | 47.1                      | 52.9 | -   | - | - | 4.47                           |
| 7                           | บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา<br>และตรงกับความต้องการ          | 52.9                      | 46.2 | -   | - | - | 4.52                           |
| 8                           | ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                              | 48.1                      | 51.9 | -   | - | - | 4.48                           |
| 9                           | โดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                   | 49.0                      | 51.0 | -   | - | - | 4.49                           |

ตารางที่ 3 ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ (ต่อ)

| ลำดับ<br>ที่                | รายละเอียด                                                        | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ |      |      |      |     | ระดับความ<br>พึงพอใจ<br>เฉลี่ย |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|-----|--------------------------------|
|                             |                                                                   | 5                         | 4    | 3    | 2    | 1   |                                |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |                                                                   |                           |      |      |      |     |                                |
| 10                          | ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน คุ้มค่า                                  | 52.9                      | 46.2 | 1.0  | -    | -   | 4.52                           |
| 11                          | ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ                                  | 49.0                      | 51.0 | -    | -    | -   | 4.48                           |
| 12                          | มีความถูกต้องในการให้บริการ                                       | 48.1                      | 51.9 | -    | -    | -   | 4.47                           |
| 13                          | มีความรวดเร็วในการให้บริการ                                       | 51.9                      | 44.2 | 3.8  | -    | -   | 4.48                           |
| 14                          | มีบุคลากรเพียงพอกับปริมาณการให้บริการ                             | 20.2                      | 54.8 | 21.2 | 3.8  | -   | 3.91                           |
| 15                          | มีรูปแบบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการชัดเจน                       | 38.5                      | 55.8 | 5.8  | -    | -   | 4.33                           |
| 16                          | การติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก                                    | 18.3                      | 70.2 | 10.6 | 1.0  | -   | 4.06                           |
| 17                          | สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการรับ<br>บริการ                | 14.4                      | 55.8 | 28.8 | 1.0  | -   | 3.84                           |
| 18                          | มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยใน<br>การให้บริการ   | 19.2                      | 65.4 | 15.4 | -    | -   | 4.04                           |
| 19                          | มีประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับ ในการให้บริการ                      | 19.2                      | 64.4 | 16.3 | -    | -   | 4.04                           |
| 20                          | บริเวณโดยรอบของสถานที่ให้บริการ                                   | 10.6                      | 61.5 | 27.9 | -    | -   | 3.83                           |
| 21                          | โดยภาพรวมด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือของ<br>บริการ                  | 12.5                      | 74   | 13.5 | -    | -   | 3.99                           |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      |                                                                   |                           |      |      |      |     |                                |
| 22                          | สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการ<br>เดินทางมารับบริการ   | 55.7                      | 42.3 | -    | -    | -   | 4.42                           |
| 23                          | มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ<br>ชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.8                       | 34.6 | 42.3 | 13.5 | 4.8 | 4.48                           |
| 24                          | มีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนการให้<br>บริการ           | 8.7                       | 43.3 | 43.3 | 2.9  | 1.9 | 3.54                           |
| 25                          | มีที่จอดรถ ห้องน้ำ และโรงอาหาร                                    | 4.8                       | 26.0 | 39.4 | 24.0 | 5.8 | 3.08                           |
| 26                          | มีที่นั่งรองรับผู้มารับบริการ                                     | 9.6                       | 35.6 | 53.8 | 1.0  | -   | 3.54                           |
| 27                          | ความสะอาดของสถานที่                                               | 17.3                      | 63.5 | 19.2 | -    | -   | 3.98                           |
| 28                          | ความปลอดภัยของสถานที่                                             | 16.3                      | 68.3 | 15.4 | -    | -   | 4.01                           |
| 29                          | โดยภาพรวมของสิ่งอำนวยความสะดวก                                    | 14.4                      | 63.5 | 22.1 | -    | -   | 3.92                           |

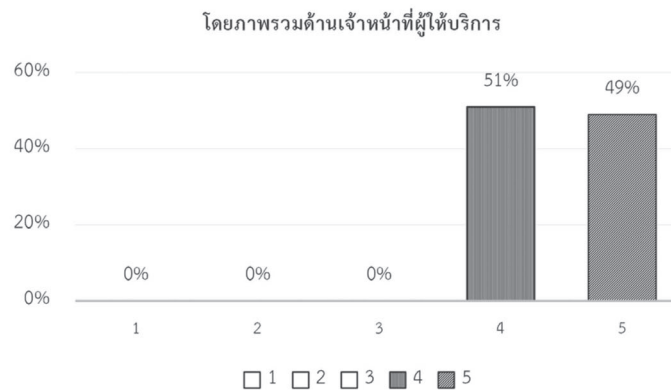


## บทความวิจัย

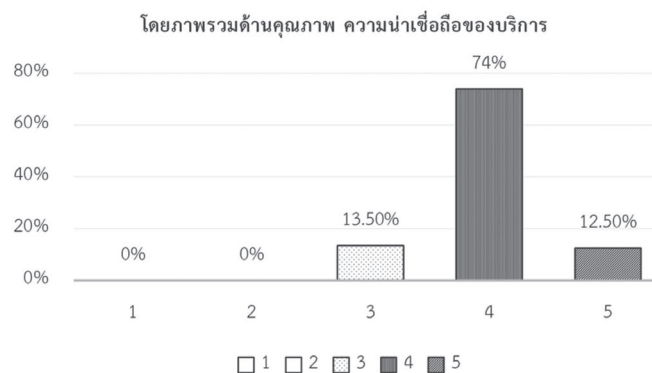
ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ

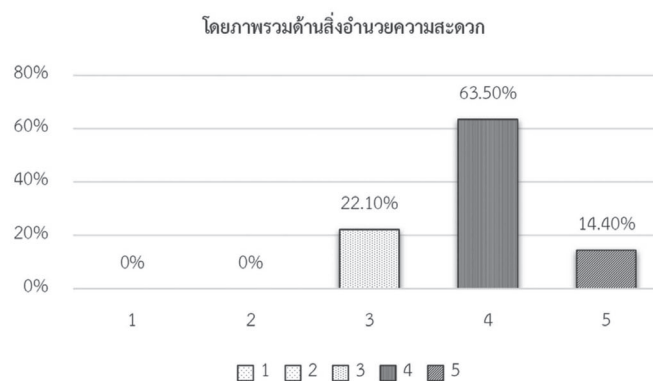
ความน่าเชื่อถือของบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก



ภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ



ภาพที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ  
1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการต่าง ๆ หายาก 2) ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์ หรือป้ายบอกทางที่ชัดเจน 3) ที่จอดรถยังมีไม่เพียงพอ และ 4) ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด

## 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 104 คน พบว่าผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ สูงกว่าระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.4 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.4 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.4 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.7 และ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.1 และประเภทงานบริการวิชาการที่รับบริการมากที่สุด คือ ประเภทการทดสอบ ตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา คือ ประเภทการให้บริการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 48.1 และประเภทการฝึกอบรม สัมมนา อภิปรายและบรรยาย คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ถึงระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08-4.52

และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการต่าง ๆ หายาก ไม่มีจุดประชาสัมพันธ์หรือป้ายบอกทางที่ชัดเจน อีกทั้งที่จอดรถยังมีไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด แต่ในภาพรวมถือว่าผู้รับบริการงานบริการวิชาการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

## ข้อเสนอแนะ

1) วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ควรจัดสถานที่ตั้งของหน่วยงานให้บริการงานบริการวิชาการสามารถมองเห็นได้ง่าย มีจุดประชาสัมพันธ์หรือป้ายบอกทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศเกี่ยวกับงานบริการวิชาการเพื่อรองรับผู้ใช้บริการในอนาคตต่อไป

2) สำหรับผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปควรจะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ หน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อเปรียบเทียบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงานว่ามีความเหมือนหรือสอดคล้องกับงานบริการวิชาการของวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมหรือไม่

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ส่งผลให้มีการนำไปเผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานและทางการศึกษาต่อไป



## บทความวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการวิชาการ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

### เอกสารอ้างอิง

- [1] สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น. วารสารอินฟอร์เมชั่น. 13(2), 20-27.
- [2] นพดล อินทร์จันทร์ ปิยวดี มากพา กานต์วี ชมเชย. (2554). การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [3] อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [4] สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). [ออนไลน์]. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. เข้าถึงได้จาก <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>.
- [5] รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล. (2553). ความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุงอากาศยานและ ชิ้นส่วนอากาศยานของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.