

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน
Factors affecting service satisfaction at Ramkhamhaeng University
Chaiyaphum Province of the People

รุ่งทิwa หาญณรงค์¹

บทคัดย่อ

การศึกษากิจการจัดการอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กร สามารถนำผลจากการประเมินใช้เป็นข้อมูล ในจัดการกำหนดกลยุทธ์ จัดทำแผนงาน โครงการ/กิจกรรม และการบริหาร จัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้มีการเติบโตยิ่งขึ้นต่อไป 2) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา วางแผนการบริการให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงสร้างจุดแข็งทางการแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือบุคคลภายนอก นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และศิษย์เก่า 350 คน ที่วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบสมมติฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในการตอบสนองการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเอาใจใส่การบริการ ตามลำดับ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อาชีพ สถานภาพ และรายได้มีความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ที่ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ได้แก่ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตอบสนองการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

This independent management study The objective is to study the factors affecting service satisfaction at Ramkhamhaeng University, Chalermprakiet Academic Service Branch, Chaiyaphum Province . The results from the assessment can be used as information to manage strategy, formulate plans, projects/activities, and manage various aspects of the organization for sustainable growth. 2) To enable the operator staff to use it as a solution guide. Improve Development Plan services to suit the local context as well as strengthen competitiveness with other educational institutions. Use questionnaires as a tool to gather information. The sample is outsiders. 350 undergraduates, graduates, and alumni analyzed data using frequency, percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing, and multiple regression profiles.

The results of the research showed that the factors affecting the satisfaction of service at Ramkhamhaeng University, Chaiyaphum Academic Service Branch, Chaiyaphum province of the people as a whole were at the highest level. The most opinions on service response This is followed by reliability and service attentiveness, respectively. Personal factors include occupation. The difference in status and income was statistically significant at 0.05, while gender, age and education level were satisfied with the service at Ramkhamhaeng University, Chalermprakiet Academic Service Branch, Chaiyaphum Province, which was not different . In terms of service personnel, service processes and procedures, respectively, there are different satisfaction factors in service quality. Confidence in service response resulted in statistical satisfaction at Ramkhamhaeng University, Chalermprakiet Academic Service Branch, Chaiyaphum province at the level of 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการศึกษาแบบ “ตลาดวิชา” มีปรัชญาการดำเนินงาน เน้นการเปิดโอกาสและให้ความเสมอภาคทางการศึกษาแก่ปวงชนชาวไทย มหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดโอกาสและให้ความเสมอภาคทางการศึกษากว้างไกลอย่างทั่วถึง ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยสองระบบ คือ จัดระบบการเรียนการสอนที่ มหาวิทยาลัย และระบบการสอนทางไกล โดยใช้สื่อต่าง ๆ ที่ทันสมัย จัดการเรียนการสอนครบทุกระดับ ทั้ง ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

หลักสูตรนานาชาติและหลักสูตรโครงการพิเศษต่าง ๆ หลักสูตรทุกระดับของมหาวิทยาลัยมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานสากล มีการจัดระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาซึ่งสามารถตรวจสอบได้ การรับนักศึกษามีทั้งแบบไม่จำกัดจำนวน และแบบจำกัดจำนวน ขณะเดียวกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร กำหนดนโยบาย กำหนดรูปแบบในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมไปถึงการมีอำนาจในการดำเนินการตามหน้าที่โดยคำนึงถึงการบริหารงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แตกต่างกันอันมีลักษณะเฉพาะตามบริบทพื้นที่ในท้องถิ่นสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยได้เริ่มขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาคโดยจัดตั้งสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ส่วนภูมิภาค ขึ้นในปี 2538 ต่อมาได้ขยายเพิ่มขึ้นตามความต้องการของท้องถิ่นในปัจจุบันและได้จัดตั้งแล้วใน 23 จังหวัดทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังได้อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาส่วนภูมิภาค ในการสอบ โดยจัดศูนย์สอบส่วนภูมิภาค สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นทั่วประเทศ จำนวน 41 จังหวัด เป็นการศึกษาแบบไร้พรมแดน กล่าวคือ ไม่ว่าจะอยู่แห่งหนใดก็สามารถเรียนรามคำแหงได้

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ เปิดให้มีการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2564 โดยเปิดสอน 3 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก จัดการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม การให้บริการนักศึกษาฟังบรรยายสดทางอินเทอร์เน็ต บริการ Course on Demand บริการการเรียนการสอนแบบ e-Learning บริการ e-Book ของตำรากระบวนวิชาต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัย ฟรี นอกจากนี้ยังมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สะอาด ร่มรื่น พร้อมบริการประชาชนเพื่อภารกิจรณรงค์นันทนาการและการพักผ่อน อีกด้วย

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ได้ผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งได้พิสูจน์ให้สังคมยอมรับและประจักษ์ในคุณภาพว่ามีความรู้ ความสามารถ ความวิริยะ อุตสาหะ และมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพที่ได้ศึกษา ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีต่อสถาบันที่ให้โอกาสทางการศึกษา สมดังปรัชญาของสาขาที่ว่า มุ่งพัฒนาการศึกษาสู่ท้องถิ่น สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี

สังคมยุคใหม่ซึ่งเรียกกันว่าเมียนยุคโลกาภิวัตน์ ยุคไร้พรมแดนหรือยุคข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เป็นยุคมีการเรียนการสอนที่เปิดกว้าง ทั่วถึงกัน และรวดเร็ว เพราะฉะนั้นเพื่อการปรับตัว และเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม จึงต้องค้นหาจุดแข็ง อีกทั้งงานบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชม ซึ่งถือว่าเป็นผลดีทั้งผู้ให้บริการ และที่สำคัญก็คือผู้รับบริการ การบริการที่ดีถือว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กร สามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ จัดทำแผนงาน โครงการ/กิจกรรม และการบริหาร จัดการงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้มีการเติบโตยิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา วางแผนการบริการให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ รวมถึงสร้างจุดแข็งทางการแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่น การที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดพลังสำคัญ ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการที่ดีคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน อยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีระดับความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน แตกต่างกันหรือไม่
4. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

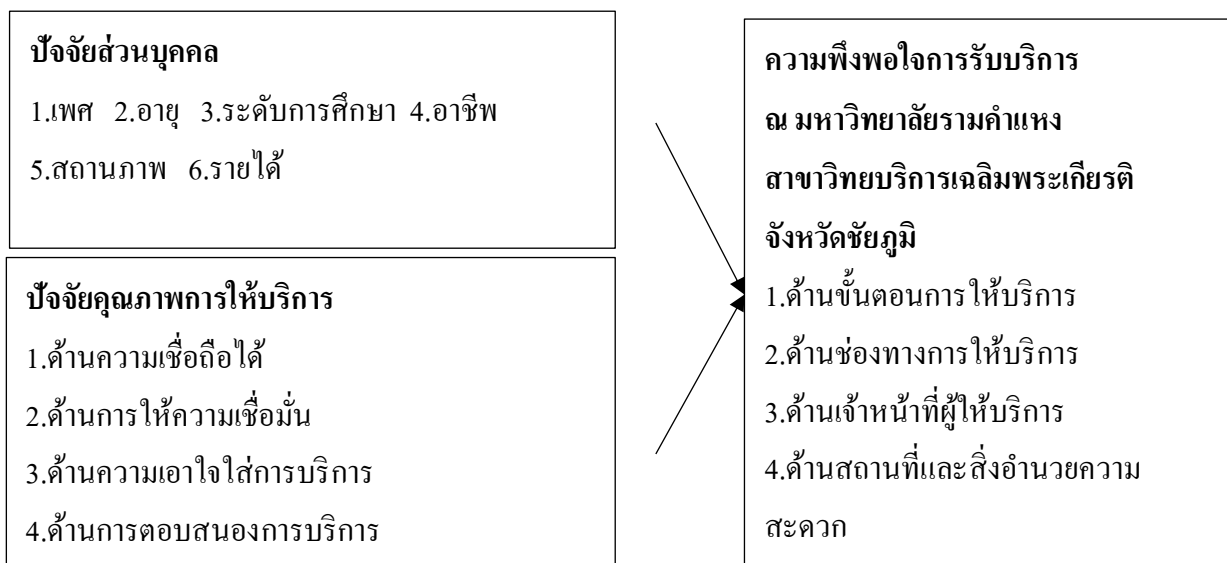
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน
3. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากร คือ กลุ่มบุคคลภายนอก นักศึกษา ศิษย์เก่า โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มบุคคลภายนอก ที่อาศัยในพื้นที่ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ และพื้นที่ใกล้เคียง
 - นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ที่มีสภาพการเป็นนักศึกษาที่อาศัยในพื้นที่ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ และพื้นที่ใกล้เคียง

- ศิษย์เก่าที่จบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้งในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่อาศัยในพื้นที่ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ และพื้นที่ใกล้เคียง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกตามสัดส่วนภูมิภาค คือ ประชาชน กลุ่มประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก นักศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก ศิษย์เก่าที่อาศัยในพื้นที่ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ และในพื้นที่ใกล้เคียง โดยใช้สูตรคำนวณหาทางกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบทางของกลุ่มประชากรตามวิธีการสุตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบทางของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีความจำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร 350 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) ระดับอายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) สถานภาพ
- 1.6) รายได้

2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ด้านความเชื่อถือได้
- 2.2) ด้านการให้ความเชื่อมั่น
- 2.3) ด้านความเอาใจใส่การบริการ
- 2.4) ด้านการตอบสนองการบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจการรับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เครื่องมือประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบบไลเคอร์ท สเกล (Likert Scale) เป็นการให้สเกลคำตอบ 5 ระดับ จากน้อยไปมาก จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจการรับบริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับความพึงพอใจการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) คะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0

ไม่มีความสอดคล้องหรือไม่สามารถวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

$$\text{สูตรการคำนวณ } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $IOC =$ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์การวิจัย
 $\sum R =$ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
 $N =$ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

สรุปผลการตรวจสอบด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามหรือ วัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence : IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้ ซึ่งได้ค่า รวม IOC จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน เท่ากับ 0.93

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 350 คน ซึ่งจะ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล เรื่อง ความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองจะได้รับแบบสอบถามของผู้วิจัยให้ผู้เข้า มาติดต่อตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

วิธีที่ 2 การให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทาง Google Form เนื่องจาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งไกลจากตัวเมือง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการรับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจการรับบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการรับบริการที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติ t-Test

, F-Test (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปร เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-Test ส่วนตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติ F-Test (ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ สรุปได้ว่า ผู้รับบริการเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจการรับบริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ นั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความรู้ ประกอบกับผู้รับบริการเป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับวุฒิภาวะของความคิดที่มีเหตุ มีผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐคน สังฆมณี และจิตติรายี ศรีมงคล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-27 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา (2555) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลัง ศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์

ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ โดยรวมแตกต่าง ในปัจจัยส่วน บุคคลด้านอาชีพ ด้านสถานภาพ และด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการ วิจัย จากการวิเคราะห์สมมติฐานผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการรับ บริการ ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ของประชาชน โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านการตอบสนองการบริการ (Responsiveness) ผู้รับบริการต้องการการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการด้วยทิวทัศน์ภาพ อ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการอย่างเป็น กันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรมลวรรณ รักษา (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการรับคุณค่าของ ผู้บริโภคมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ในการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการรับคุณค่า ของ ผู้บริโภคตามลำดับ นอกจากนี้การรับรู้คุณค่าในการให้บริการยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค และ ยังทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดี กลับมาใช้บริการซ้ำ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาธุรกิจสระว่ายน้ำสุนัข

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้รับบริการมีความเชื่อถือในเรื่องความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ตามที่แจ้งไว้ในประกาศ ตามข้อตกลงและ เชื่อถือได้ความปลอดภัยด้านสถานที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล ตั้งมณี และฐิติรย์ ศิริมงคล (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของส านักงาน พาณิชยจังหวัดกาฬสินธุ์ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 รองลงมา คือ ด้านการให้ความ มั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

ด้านการตอบสนอง (Responsive) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความ เป็นรูปธรรม (Tangibles) โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากับ 4.32 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของส านักงานพาณิชยจังหวัดกาฬสินธุ์พบว่า มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.68 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด ได้แก่ ด้าน บุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ ด้านผลการด าเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนด้านที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะการให้บริการ

ด้านความเอาใจใส่การบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและมีการแจ้งเตือนข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้กับผู้รับบริการ และผู้ที่สนใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลจิตร รุญเจริญ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพ บริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่าปัจจัยคุณภาพ บริการด้านความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับ มากร้อยละ 95.5

ด้านการให้ความเชื่อมั่น เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้บริการอย่างชัดเจนมีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทและการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษณิษา บัจจามาตย์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานคร ในการจองโรงแรมผ่านออนไลน์เอเจนซี่ พบว่า ประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยในการยืนยันข้อมูลการชำระเงิน รองลงมา คือ ได้รับการรองรับมาตรฐานจากเว็บไซต์ออนไลน์เอเจนซี่และมีข้อมูลการชำระเงินที่มีรายละเอียดและมีความถูกต้องตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่น โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เจ้าหน้าที่ บุคลากร ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือติดต่อผ่านสื่อโซเชียล ในการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทที่เหมาะสม
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และเข้าใจง่าย มีความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ ผ่านทางระบบออนไลน์ที่ทันสมัยและเข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์จากผู้รับบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยหรือความต้องการที่แท้จริง และตรงกับความต้องการ อีกทั้งยังได้รับทราบถึงปัญหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของประชาชนหรือผู้รับบริการ นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการบริการของบุคลากรต่อไป

บรรณานุกรม

กุลจิตร รุญเจริญ. (2564).เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจ

ของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ. Comparing Service Quality Factors Affecting Trust of Clients at Out Patient Department of Sisaket Hospital.

ณัฐดล สัมมนิ และจิตารีย์ศิริมงคล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน

พาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์. Service Quality Affecting the Image of the Office of Commercial Affairs, Kalasin Province. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน 2566

กฤษณา ป้างฆามาตย์. (2560.) ความคิดเห็นและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยในเขต

กรุงเทพมหานครในการจองโรงแรมผ่านออนไลน์เอเจนซี่. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของ

ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสรวายน์ น้ำสุ่น้ำ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2565.