



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

USERS' SATISFACTION OF RAJAMANGALA UNIVERSITY  
OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON UNIVERSITY TREASURY DIVISION

สุวรรณา เปี่ยมทอง  
SUWANNA PIEMTHONG

การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2561



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

USERS' SATISFACTION OF RAJAMANGALA UNIVERSITY  
OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON UNIVERSITY TREASURY DIVISION

สุวรรณา เปี่ยมทอง  
SUWANNA PIEMTHONG


การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ชื่อ นามสกุล นางสาวสุวรรณา เปี่ยมทอง  
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชา การจัดการ  
คณะ บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร)

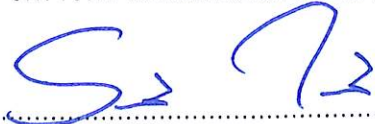
  
.....กรรมการ  
(ดร.สุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง)

  
.....กรรมการ  
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้เน้นการค้นคว้าอิสระ

ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

  
.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)

วันที่ 27 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ชื่อ สกุล	สุวรรณา เปี่ยมทอง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา	การบัญชี
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 4 ด้าน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

Independent Study Title	Users' Satisfaction of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon University Treasury Division
Author	Suwanna Piemthong
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Management
Academic Year	2018

## ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) study the satisfaction of users of the Treasury Division Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and 2) to compare the satisfaction of users of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon according to their personal classification. The data were collected from a sample of 214 people. The tool used for collecting data was a questionnaire and the data analysis was performed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and One-Way ANOV). Scheffe was applied to test the differences of each pair. The results of this research revealed all four aspects of the satisfaction of users of the Treasury Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon which included the: staff service, process of service, process facilities, and service quality at a moderate level.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชัยเสฏฐ์พรหมศรี ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจสอบ แก้ไข ข้อบกพร่องทุกขั้นตอนของการจัดทำจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้จัดทำจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเป็นพื้นฐานในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี และขอมอบความกตัญญูตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดอันเนื่องมาจากความรู้และข้อมูล ผู้วิจัยขออ้อมรับและขออภัยมา ณ โอกาสนี้

สุวรรณา เปี่ยมทอง

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	4
1.6 กรอบการแนวคิดในการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์	5
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องในการวิจัย	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	39

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	45
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	49
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	58
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	59
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	66
ภาคผนวก ข การใช้โปรแกรม G*Power ในการสุ่มตัวอย่างประชากร	76
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	78
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	81



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม	23
2.2	ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	33
3.1	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร	35
3.2	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน	36
4.1	การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	42
4.2	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	45
4.3	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	46
4.4	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47
4.5	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพการให้บริการ	48
4.6	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ	49
4.7	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ	49
4.8	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ ของผู้ใช้บริการ	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.9	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ	51
4.10	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานผู้ให้บริการ	51
4.11	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาผู้ให้บริการ	52
4.12	ผลการทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานผู้ให้บริการ	52
4.13	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามรายได้ผู้ให้บริการ	53
4.14	ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	53

## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นทางด้านธุรกิจด้านอุตสาหกรรม รวมถึงทางด้านการศึกษาไทยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นสาเหตุที่หลายองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการแข่งขันที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจอันผันผวน ซึ่งในแต่ละองค์กรมีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการ ควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (สาโรจ ใสยมบัติ, 2534) งานกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

แนวคิดเรื่อง Shared Services (บริการที่ใช้ร่วมกัน) หรือ Outsourcing (การจัดจ้างคนภายนอก) ซึ่งเป็นแนวคิดนี้ได้ความนิยมทั่วโลก และก้าวเข้ามามีบทบาทสำหรับองค์กรขนาดย่อม (SMEs) ขนาดกลาง และองค์กรขนาดใหญ่ (Enterprises) ซึ่งหลักการและแนวคิด Shared Services เป็นการร่วมงานที่ไม่ใช้กิจกรรมหลักของธุรกิจ เข้าไว้ด้วยกัน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การบุคคล การบัญชี งานธุรการ การจัดหา ฯลฯ เป็นต้น เนื่องจากทุกองค์กรมุ่งแสวงหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพทางการบริหาร เพื่อปรับปรุงองค์กรของตนให้มีความสามารถในการแข่งขันที่

สูงขึ้นและสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างมหาศาล โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น การบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป

กองคลัง เป็นส่วนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อสร้างระบบกลไกและวางรูปแบบบริหารจัดการในการเพิ่มผลผลิตภาพในการดำเนินงาน และพัฒนาสมรรถนะระบบบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในงานด้านต่างๆ ในการใช้เงินงบประมาณรายจ่ายและเงินนอกงบประมาณแต่ละครั้ง ได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณในการใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณนั้นๆ หากมีการใช้เงินในงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรนั้นโดยมีการใช้จ่ายตามหมวดหมู่แล้วเสร็จได้ถูกต้องตามระเบียบและรวดเร็ว ดังนั้น กองคลังจึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุของมหาวิทยาลัยทั้งเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณให้ชอบด้วยระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นงานบริการและสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยปฏิบัติภารกิจตามแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ โดยใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นจำเป็นต้องใช้ความละเอียดรอบคอบมีการวางระบบควบคุมภายในทั้งต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการตามแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ และปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน จำเป็นต้องแบ่งส่วนงานย่อยเพื่อควบคุม และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้ควบคุม และกำกับกับการบริหารงานในกองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีการบริการและมีกระบวนการจัดการที่มีการดำเนินงานหลายขั้นตอนต่อเนื่องกันเป็นวงจร เริ่มตั้งแต่การตรวจเอกสาร การเบิกจ่ายเงินค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ค่าตอบแทนต่างๆ รวมไปถึงการรับเงิน จ่ายเงินและจัดทำบัญชี รายงานทางการเงิน ซึ่งงานบริการของกองคลังนี้มีหน้าที่ในการให้บริการกับคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและบริษัทที่มาติดต่อทางด้านการเงิน

ดังนั้น ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกส่วนบุคคล

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวนทั้งหมด 1,262 คน (ที่มา กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ณ วันที่ 10 มีนาคม 2560) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*power เวอร์ชัน 3.1.9.2 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2550) ได้จำนวน 230 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

### 1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้จัดทำ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึง กุมภาพันธ์ 2561

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

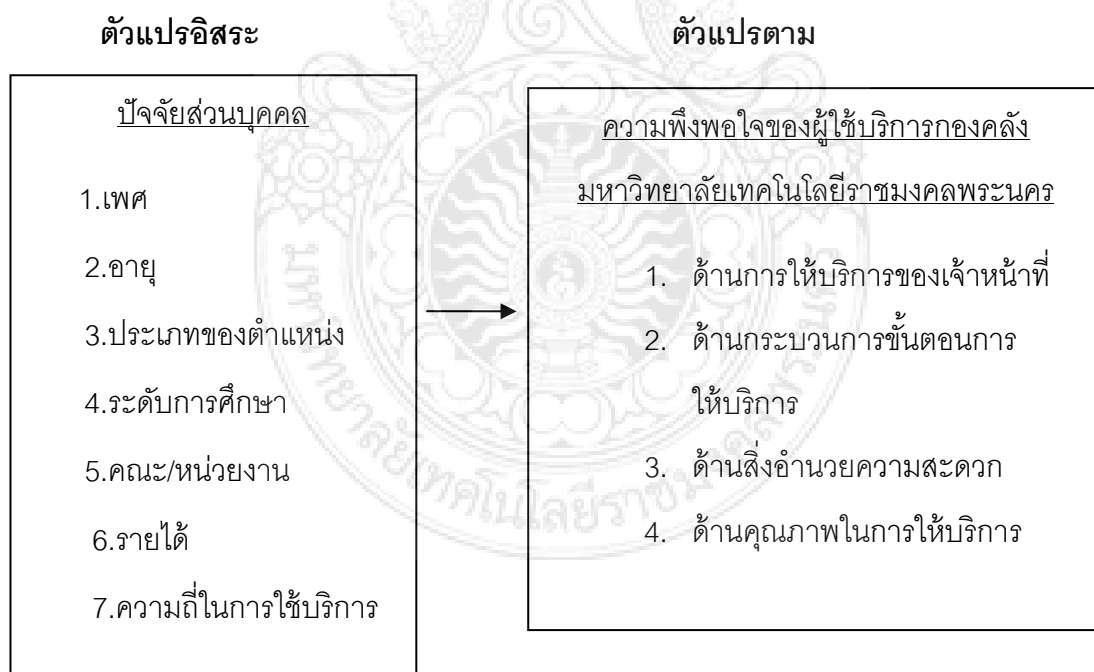
- 1) นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานกองคลัง ให้ตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการ
- 2) ได้ข้อมูลเพื่อใช้พัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป ของหน่วยงานกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## 1.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## 1.7 นิยามศัพท์

**ผู้ใช้บริการ** หมายถึง บุคลากร เจ้าหน้าที่ สายสนับสนุน ที่มาใช้บริการ ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**การบริการ** หมายถึง ประเภทของการบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร** หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจและความรู้สึกที่ดีในการใช้บริการของ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อการใช้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. **ด้านให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่กองคลัง มีบุคลิกภาพดี มีหน้าตายิ้มแย้ม เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้ให้บริการ สามารถอธิบายรายละเอียดให้แก่ผู้ใช้บริการให้เข้าใจง่าย กระตือรือร้นที่จะให้บริการกับผู้ให้บริการทุกราย เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ จริงใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทุกกรณี บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่มีความรู้ และมีจำนวน เพียงพอในการให้บริการ

2. **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง มีป้ายบอกขั้นตอนในการ บริการอย่างชัดเจน การกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมไม่มากจนทำให้บริการ ล่าช้า การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกระดับ

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ผู้ใช้บริการกองคลังมีความสะดวกในการ เข้าใช้บริการ ทั้งด้านเวลาการให้บริการความเหมาะสม มีที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ มีน้ำดื่มให้บริการต่อผู้ใช้บริการ

4. **ด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการกองคลังได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ ตอบสนองการรับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการบริการ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

กมลชนก กาวิล (2550) ให้นิยามว่า ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายตลอดจนคำนิยามที่มีผู้ให้แล้ว พบว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายตลอดจนคำนิยามที่มีผู้ให้แล้ว จะพบว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อ

ได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ประทุมพร เรืองศักดิ์ (2551) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นความต้องการ ที่ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จจากวัตถุประสงค์

สรายุทธ มาลัยพันธุ์ (2551) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรจากความหมายความถึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อสิ่งที่พบเห็นและได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทั้งในด้านอารมณ์ กิริยา สีหน้า ท่าทางหรือการพูด สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548:166-168, อ้างถึงใน ปกป้อง บันปวง 2556, หน้า 8) การที่การสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงานบริการองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เรื่องการสร้างความพึงพอใจที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การใช้กิริยาจากที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสวงหาผลประโยชน์ กระตือรือร้น
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง

4. มีการพัฒนาบุคลิกภาพ มีความรู้ในการให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ มีธรรมาภิบาลสถานที่ ที่ใช้ต้อนรับเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี

วิลสทิน Willstin (อ้างถึงใน สบโชค วงษ์แสง ,2555, หน้า19) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปทุมพร เรืองศักดิ์ (2551, อ้างถึงใน จินตนา มณีใส, 2555) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจเป็นความต้องการ ที่ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับการสำเร็จจากวัตถุประสงค์

กมลชนก กาวิล (2550) ความพึงพอใจ เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายตลอดจนค่านิยมที่มีผู้ให้แล้ว พบว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

บุคลากรและระบบการให้บริการ และความพึงพอใจเฉพาะด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำ

### เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

โทมัสและเอิร์ล (Thomas; & Earl. 1995: 88,อ้างถึงในทิพย์ ขำออยู่, 2550) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างถึงถึง ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

### การวัดความพึงพอใจในการบริการ

การวัดความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมที่สามารถวัด และประเมินได้จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการและนักการศึกษา สรุปได้ดังนี้

รวงทอง วงศ์หงษ์ (2552) ได้กล่าวถึงวิธีการที่จะวัดความพึงพอใจว่าสามารถใช้วิธีการสำรวจเป็นเครื่องมือวัดได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ 4 วิธี คือ

1. การสังเกตการณ์ สังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก การฟัง การพูด สังเกตจากการกระทำ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์ จะต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา

3. การออกแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากโดยให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกในแบบสอบถามการสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดี เพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด และลักษณะของคำถามจะต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน

4. การเก็บบันทึก เป็นการเก็บประวัติที่เกี่ยวกับการรับบริการของผู้รับบริการแต่ละคน

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทาง ชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Kotler & Armstrong, 2002: 100-101)

วิธีการติดตาม และวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถทำได้ 4 วิธีดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ
2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Systems) ในกรณีนี้จะเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งดีกว่าวิธีแรกที่มักพบปัญหาว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือและมักเปลี่ยนไป ซึ่งสินค้าจากผู้ขายรายอื่นแทน เป็นผลให้บริษัทต้องสูญเสียลูกค้าไป เครื่องมือที่นิยมใช้มากคือการวิจัยตลาด วิธีนี้บริษัทจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้าเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้
  - 2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง
  - 2.2 การถามลูกค้าได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร
  - 2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์ และเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้นเรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า
  - 2.4 เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ เรียกว่า เป็นการให้คะแนนการทางานของผลิตภัณฑ์ วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์
  - 2.5 เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมาย(Ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น วิธีแก้ปัญหาคือหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป บริการไม่ดีพอ ผลิตรถยนต์ไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจจะศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

### ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

#### 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กรนโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กรโดยเฉพาะ งานในหน้าที่ ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุขภาพ จริยธรรม ความเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชมรมอง น่านิยมนับถือ น่าเข้าใกล้ และน่าประทับใจต่อผู้มาทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้น การระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอจะมีผลทำให้จิตใจ สมอง สติปัญญาสุขภาพจิตดี เป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่นยึดถือว่าคุณค่าอื่นหรือผู้มาติดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริใจดี มีใจเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจ

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือประจันหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ควมมีปฏิภาณ ไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลบหลีกมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญควมมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

#### 2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ ที่ให้บริการที่ดี (ทิพย์ ขำอยู่, 2550)

- 2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง
- 2.2 สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- 2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ
- 2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป
3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ
  - 3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ
  - 3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า
  - 3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ
  - 3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการไม่เข้าใจในบริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
  - 4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ผู้รับบริการจะได้รับ
  - 4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน
  - 4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ง่ายไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง
5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดีได้แก่
  - 5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง แต่ละเรื่อง
  - 5.2 การลดชั้น ตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่ายไม่เสียเวลา
  - 5.3 การดำเนินการให้บริการด้านต่างๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองในส่วนที่ขาดหายไป ผู้ใช้บริการที่ได้เกิดความรู้สึกประทับใจในการรับบริการ หรือคาดหวังในการได้รับบริการที่มากกว่า ซึ่งความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและสามารถตอบสนองรับบริการที่รวดเร็ว หรือความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา

### ความหมายของการบริการ

ทศน์ จันทรงาม (2555) ได้กล่าวถึง การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในด้านของความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โดยมุ่งหวังเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, 2002 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

#### 1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้



## 2. องค์ประกอบของการบริการที่ดี

จำเนียร ศิลาจันทร์ (2547) การบริการคือการปฏิบัติกิจกรรมหรือกระทำกรใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดขึ้นให้มีเพื่อให้บุคลากรและผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจในการทำงาน การบริการหรือให้บริการ จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ

- มีวัตถุประสงค์ที่มีคุณค่า เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
- มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในการบริการที่ดี
- มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

## 3. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการที่ดีควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่ มีความอดทนไม่ทำให้อดง่าย ๆ มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือ มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือเป็นผู้สนใจเรื่องอะไร ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่มีความอยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็ตอบว่าไม่รู้

## 4. คุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1998 อ้างถึงใน ศุภรางค์ โชชัยชาญ, 2549, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การประเมินการให้บริการโดยรวม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของลูกค้า ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่จะได้รับ และบริการที่ได้รับจริง

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, (2539 อ้างถึงใน สุเทพ กลมกล่อม, 2547, หน้า 10)

คุณภาพการบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งชั้นของธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เชื้อพรมธรรมและคณะ, 2556, หน้า 29-37) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่

ลูกค้าได้รับเรียกว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเองในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้า

Parasuraman (อ้างถึงใน วันเพ็ญ ตระกูลศีลธรรม, 2555: 16) ได้พัฒนามาตรวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่นิยมใช้ในการศึกษาด้านคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือ และให้บริการตรงกับความต้องการโดยแจ้ง/นัดหมายให้ทราบล่วงหน้า

2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว และยินดีให้บริการเมื่อผู้รับบริการต้องการ

3) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้บริการที่สร้างความมั่นใจกับผู้รับบริการ ทำให้รู้สึกไว้วางใจเมื่อมาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องครบถ้วน

4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้บริการที่เอาใจใส่เสมือนญาติโดยถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญและเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5) รูปลักษณ์ (Tangibles) หมายถึง การให้บริการที่มีอุปกรณ์ให้บริการหรือเทคโนโลยี/วัสดุ/อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้บริการต้องทันสมัยและสวยงาม

คุณภาพการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดขึ้นเมื่อมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ซึ่งหากขาดด้านใดด้านหนึ่งไปก็ไม่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการได้คำนึงถึงความต้องการ การของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

### การกำหนดคุณภาพบริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่า ผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ และกาลเทศะ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะ ที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ และ เป็นมิตร เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสาร ด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กร ที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการ เช่น องค์กรที่มีชื่อเสียง หรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

6. ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอน และแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สะอาดมีคุณภาพ เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัย และสวยงามการใช้รอยยิ้มเป็นสื่อในการแสดงอัธยาศัยไมตรี เป็นต้น

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง การพยายามรู้จัก และเข้าใจ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการ การเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

Parasuraman et al. (1988) สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการจากการวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่าง ๆ ปี ค.ศ. 1988 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 ด้านประกอบโดย วิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้แล้วพบว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรง (Validity) มากพอจึงนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับ

คุณภาพของการบริการประเภทต่าง ๆ ได้องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยน ของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน ใช้เกิดความพึงพอใจในการผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**นัฐิธร จักรแก้ว (2557)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โยทำการศึกษา 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยเป็นแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8501 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบ 1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ ในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**บุญญฤทธิ เรื่องสมบุรณ์และสมศักดิ์ มีเสถียร (2557)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ บ็อบ คาร์ เซอร์วิส 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์บ็อบ คาร์ เซอร์วิส 2.เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ บ็อบ คาร์ เซอร์วิส โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการรถยนต์ บ็อบ คาร์ เซอร์วิส แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยส่วนบุคคลวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการจากศูนย์บริการรถยนต์ บ็อบ คาร์ เซอร์วิส ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั้ง 8 สาขา จำนวน 356 คน แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ

และเติมคำ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้และวุฒิการศึกษา ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ 5 ด้าน

ผลการวิจัยได้พบ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการต่อศูนย์บริการรถยนต์ บ็อก คาร์ เซอร์วิส ในด้านการบริการ และคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สุรกานต์ วิลัยเลิศ (2553)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจการใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี 2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1.ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกัน 2.ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกัน 3.ผู้ให้บริการที่การศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรีแตกต่างกัน 4.ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกัน 5.ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกัน 6. ผู้ให้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี แตกต่างกันวิจัยเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติ t-Test ประชาชนที่มาใช้บริการต่อการให้บริการงานเวชระเบียน-สถิติ จำนวน 350 คน ต่อวัน แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี 5 ด้าน ส่วนที่ 3 ข้อคิดเป็นเพิ่มเติม ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาล ชลบุรี ได้แก่ 1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3.ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4.ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ผลการวิจัยที่พบ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อต่อความพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี

**ขจรจิตร อังรังวิศวะและคณะ(2556)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านการเงินของบุคลากร 2.เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร 3. เพื่อศึกษาแนวทางและรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร 4.เพื่อ

จัดทำคู่มือการให้บริการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ประโยชน์ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน 2. ปัจจัยสนับสนุนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน วิจัยเชิงปริมาณ 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ตำรา หนังสือ บทความ วารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กลุ่มคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมให้บริการด้านการเงิน จำนวน 114 คน แบบสอบถาม ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร ตอนที่ 4 แนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานะภาพ (คณาจารย์/เจ้าหน้าที่) ตัวแปรตาม คือ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยได้พบ บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินระดับสูงสุด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 28.1 รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 23.7 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินที่บุคลากรประสบ ร้อยละ 40.4 รองลงมา มีความเข้าใจและกรอกแบบฟอร์มต่าง ร้อยละ 39.5

**ราตรี อักษรอินทร์ (2553)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภาคสาธารณสุข และ 2 เปรียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภาคสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ภาคสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของน้ำประปากระบวนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยได้พบ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**จินตนา มณีใส (2555)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ

ดำเนินงานกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการให้บริการของกองคลังในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำแนกตามการปฏิบัติงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และพนักงานบริษัทที่เข้ามาติดต่อกับกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สูตรค่า One-way Analysis of Variance กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธีเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยได้พบ ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว รองลงมาด้านการบริการ ด้านความชัดเจนในการบริการ ด้านอาคาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทของผู้รับบริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความชัดเจนในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า

ด้านการให้บริการ บุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากบุคคลกรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**อุไรวรรณ แยมจันทิก (2552)** ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานะปัจจุบัน ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามจำนวน 788 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจรายการเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง



ผู้มาใช้บริการกองคลังที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการกองคลังที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้บริการกองคลัง ที่มีสถานะปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้บริการกองคลังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
<p>ณัฐทิธร จักรแก้ว (2557)</p>	<p>การวิจัยเชิงสำรวจ ( Survey Research )</p>	<p>ผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้ บริการของบริษัท ลอว์ เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ จำนวน 123 คน</p>	<p>การสัมภาษณ์ผ่าน แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test, F-test และ LSD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ</li> <li>- ด้านการประชาสัมพันธ์</li> <li>- ด้านกระบวนการบริการ</li> <li>- ด้านเจ้าหน้าที่บริการ</li> </ul>	<p>ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของบริษัท ลอว์เฟาเวอร์จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการ ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการในการ ให้บริการ และด้าน เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับ ปาน กลาง ข้อเสนอแนะควรปรับปรุง ทุกด้าน</p>

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
บุญญฤทธิ์เรือง สมบุญรัตน์และสมศักดิ์ มีเสถียร (2557)	วิจัยเชิงปริมาณ	กลุ่มลูกค้าที่มาเข้าใช้ บริการจากศูนย์บริการ รถยนต์ บ็อบบ์ คาร์ เซอร์วิส ในเขต กรุงเทพมหานครและ ต่างจังหวัดทั้ง 8 สาขา โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 356 คน	โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test, F-test และ LSD	- ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ - ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านราคาเป็นที่พึง พอใจของลูกค้า - ด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	ลูกค้ามีความพึงพอใจใน การให้บริการต่อ ศูนย์บริการรถยนต์ บ็อบบ์ คาร์ เซอร์วิส ในด้านการ บริการ และคุณภาพการ ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สุรกานต์ วิลัยเลิศ (2553)	การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	ประชาชนที่มาใช้บริการ ต่อการใช้งานงานเวช ระเบียน-สถิติ จำนวน 350 คนต่อวัน	แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลใช้ -แบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วน ประมาณค่ามาดแบบ ของ ลเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test, F-test และ LSD	- ด้านความสะดวกที่ ได้รับ - ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ - ด้านคุณภาพของ บริการที่ได้รับ - ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ - ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	ผลการศึกษาพบว่าพบ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจ ของผู้ใช้บริการแผนกเวช ระเบียน-สถิติโรงพยาบาล ชลบุรี ส่วน เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ไม่เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความ พอใจของผู้ใช้บริการแผนก เวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ขจรจิตร อ่างวิศวะ และคณะ (2556)	การวิจัยเชิงพรรณนา	คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ สายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษมทั้งนี้ ไม่รวม คณะผู้บริหาร คณาจารย์ หรือบุคลากรที่ลาศึกษา ต่อหรือลาไปต่างประเทศ ที่เคยใช้บริการด้าน การเงิน โดยได้ทำการสุ่มมาศึกษา จำนวน 114 คน	- การศึกษา ศึกษาเชิง พรรณนา คือ ศึกษา ข้อมูลจากเอกสาร กับ ศึกษาข้อมูลจาก ภาคสนาม - เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย ทดสอบความ เที่ยง (Validity) ทดสอบความเชื่อมั่น (Try out) และ แบบสอบถามด้วย ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	- ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการ ทำงานสถานะภาพ (คณาจารย์/ เจ้าหน้าที่ ความพึง พอใจเกี่ยวกับ การใช้ บริการด้านการเงิน ปัญหาอุปสรรคใน การให้บริการด้าน การเงิน - ตัวแปรตาม คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ด้าน ระเบียบปฏิบัติ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	- พบว่า ระดับความพึง พอใจและปัญหา อุปสรรค มีความสัมพันธ์กับแนว ทางการให้บริการด้าน การเงินของบุคลากร อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 คณาจารย์และ บุคลากรได้แนวปฏิบัติใน การยืมเงินตดรองราชการ และการส่งคืนเงิน ตดรองราชการ และ หลักฐานประกอบการยืม เงินตามระเบียบการยืมเงิน ตดรองราชการ พ.ศ. 2551 - ข้อเสนอแนะ แนวทางการ ให้บริการด้านจัดซื้อ-จัด

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>จ้างของงานพัสดุ กองคลัง การส่งบุคลากรเข้ารับการ ฝึกอบรมด้านการให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ราตรี อักษรินทร์ (2553)	การวิจัยเชิงปริมาณ	ผู้ใช้น้ำประปา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการ ประปา ส่วนภูมิภาค สาขาชนบุรี จำนวน 390 คน	เอกสารจาก แบบสอบถาม สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และ การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว	- เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ - คุณภาพของ น้ำประปา - กระบวนการ ให้บริการให้บริการ - การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	ผลการศึกษาพบว่าพบ ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการแตกต่าง กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 ส่วนผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ อาชีพ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการไม่ แตกต่างกัน

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จินตนา มณีไส (2555)	การวิจัยเชิงปริมาณ	อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา พนักงานบริษัท ที่ติดต่อกับกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 400 คน	การเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	- การให้บริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - อาคารสถานที่ - สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก - ความชัดเจนในการ ให้บริการ	ผลการศึกษาพบว่าความ พึงพอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการกอง คลังมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ อยู่ในระดับปาน กลาง และเมื่อพิจารณา เป็นด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ กองคลังพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมากเพียงด้านเดียว รองลงมาด้านการบริการ ด้านความชัดเจนในการ บริการ ด้านอาคาร และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก อยู่ในระดับ



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จินตนา มณีไธ (2555) (ต่อ)					ปานกลางภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกองคลังด้าน การให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อุไรวรรณ แยมจันทิก (2552)	การวิจัยเชิงปริมาณ	บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา และ นักศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา จำนวน 788 ชุด	การเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทาง เดียว	ปัจจัยสนับสนุนด้าน การบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ ให้บริการ และด้าน ความสะดวกในการ รับบริการ	ผลการศึกษาความพึง พอใจของผู้มาใช้บริการที่มี ต่อการให้บริการของ คณ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา โดยรวมและ รายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้มาใช้บริการของคณที่มี เพศแตกต่างกัน มีความพึง พอใจต่อการให้บริการ ไม่ แตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการ ของคณที่มีอายุแตกต่าง กัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้ สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับ การศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อุไรวรรณ เข้มจันทิก (2552) (ต่อ)					<p>บริการกองคลัง ที่มีสถานะปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้บริการกองคลังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05</p>

ตาราง 2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการ

ความพึงพอใจของการ ผู้ให้บริการ	บุญฤทธิ์ เรืองสมบูรณ์ (2557)	สุรกานต์ วิลัยเลิศ (2553)	นัฏภิธร จักรแก้ว (2557)	ขจรจิตร บำรุง (2556)	ทัศน์ จันทร์งาน (2555)	ราตรี อักษรอินทร์ (2553)	จินตนา มณีไธ (2555)	นภัทร ปัญญาวงศ์ (2553)	เมธวดี เชื้อผู้ดี (2553)
1.ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.ด้านราคาเป็นที่พึง พอใจของลูกค้า	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
5.ด้านคุณภาพในการ ให้บริการ	✓	✓	-	-	-	✓	-	-	-
6.ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ	-	✓	-	-	-	-	-	-	-
7.ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : เครื่องหมาย - หมายถึง ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษา

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจผู้ให้บริการ

จากแนวคิดและผลการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการแต่ละท่าน จากตาราง 2.1 ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มปัจจัยความพึงพอใจผู้ให้บริการเครื่องหมาย ถูกที่มีผู้ใช้มากที่สุดตั้งแต่ 3 งานวิจัยขึ้นไป ซึ่งสรุปได้งานด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ มาเป็นตัวแปรอิสระเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความพึงพอใจของการใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
<p>ณัฐทิธร จักรแก้ว (2557)</p>	<p>การวิจัยเชิงสำรวจ ( Survey Research )</p>	<p>ผู้รับบริการที่มาติดต่อ ใช้บริการของบริษัท ลอร์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ จำนวน 123 คน</p>	<p>การสัมภาษณ์ผ่าน แบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test, F-test และ LSD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านสภาพแวดล้อม ในการให้บริการ</li> <li>- ด้านการ ประชาสัมพันธ์</li> <li>- ด้านกระบวนการ บริการ</li> <li>- ด้านเจ้าหน้าที่ บริการ</li> </ul>	<p>ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของบริษัท ลอร์เพาเวอร์ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมใน การให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการในการ ให้บริการ และด้าน เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงทุกด้าน</p>

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
บุญญฤทธิเรือง สมบูรณ์และสมศักดิ์ มีเสถียร (2557)	วิจัยเชิงปริมาณ	กลุ่มลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการจากศูนย์บริการรถยนต์ บ็อก คาร์ เซอร์วิส ในเขต กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดทั้ง 8 สาขา โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 356 คน	โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>- ด้านราคาเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า</li> <li>- ด้านคุณภาพในการให้บริการ</li> </ul>	ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการต่อศูนย์บริการรถยนต์ บ็อก คาร์ เซอร์วิส ในด้านการบริการ และคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
สุรกันต์ วิลัยเลิศ (2553)	การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	ประชาชนที่มาใช้บริการ ต่อการให้บริการงานเวช ระเบียน-สถิติ จำนวน 350 คนต่อวัน	แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ -แบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วน ประมาณค่ามาดแบบ ของ ลเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD	- ด้านความสะดวก ที่ได้รับ - ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ - ด้านคุณภาพของ บริการที่ได้รับ - ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ - ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	ผลการศึกษาพบว่าพบ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความ พอใจของผู้ใช้บริการ แผนกเวชระเบียน-สถิติ โรงพยาบาลชลบุรี ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่เป็นปัจจัยที่มีผล ต่อต่อความพอใจของ ผู้ให้บริการแผนกเวช ระเบียน-สถิติโรงพยาบาล ชลบุรี

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ขจรจิตร อ่างวิศวะ และคณะ (2556)	การวิจัยเชิงพรรณนา	คณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมทั้งนี้ไม่รวมคณะผู้บริหาร คณาจารย์หรือนุคณากรที่ลาศึกษาต่อหรือลาไปต่างประเทศที่เคยใช้บริการด้านการเงิน โดยได้ทำการสุ่มมาศึกษาจำนวน 114 คน	- การศึกษา ศึกษาเชิงพรรณนา คือ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารกับ ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทดสอบความเที่ยง (Validity) ทดสอบความเชื่อมั่น (Try out) และแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	- ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานสถานะภาพ (คณาจารย์/เจ้าหน้าที่) ความพึงพอใจเกี่ยวกับ การใช้บริการด้านการเงิน ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงิน - ตัวแปรตาม คือ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- พบว่า ระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คณาจารย์และบุคลากรได้แนวปฏิบัติในการยืมเงินทรองราชการและการส่งคืนเงินทรองราชการ และหลักฐานประกอบการยืมเงินตามระเบียบการยืมเงินทรองราชการ พ.ศ. 2551 - ข้อเสนอแนะ แนวทางการให้บริการด้านจัดซื้อ-จัด



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
					<p>จ้างของงานพัสดุ กองคลัง</p> <p>การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านการให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>



ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
ราตรี อักษรอินทร์ (2553)	การวิจัยเชิงปริมาณ	ผู้ใช้น้ำประปา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาราชบุรี จำนวน 390 คน	เอกสารจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - คุณภาพของน้ำประปา - กระบวนการให้บริการให้บริการ - การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	ผลการศึกษาพบว่าพบผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จินตนา มณีใส (2555)	การวิจัยเชิงปริมาณ	อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา พนักงาน บริษัท ที่ติดต่อกับกอง คลังมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ จำนวน 400 คน	การเก็บรวบรวม ข้อมูลจาก แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	- การให้บริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ - อาคารสถานที่ - สิ่งอำนวยความสะดวก - ความชัดเจนในการ ให้บริการ	ผลการศึกษาพบว่าความพึง พอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการกอง คลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ อยู่ใน ระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นด้านพบว่า ผู้ใช้บริการกองคลังพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเพียงด้าน เดียว รองลงมาด้านการ บริการ ด้านความชัดเจนใน การบริการ ด้านอาคาร และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
จินตนา มณีใส (2555) (ต่อ)					ปานกลางภาพรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อุไรวรรณ แยมจันทิก (2552)	การวิจัยเชิงปริมาณ	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 788 ชุด	การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว	ปัจจัยสนับสนุนด้านการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการ	ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ คคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้มาใช้บริการของคคลังที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการของคคลังที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้

ตาราง 2.1 ตารางสังเคราะห์เพื่อทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีการดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
อุไรวรรณ แยมจัน ทิภ(2552) (ต่อ)					บริการกองคลัง ที่มีสถานะปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มาใช้บริการกองคลังที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1,262 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ณ วันที่ 10 มีนาคม 2560 )

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*power เวอร์ชัน 3.1.9.2 โดยกำหนดค่าขนาดของอิทธิพลระดับปานกลาง (Effect Size) เท่ากับ 0.25 ค่าความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ (Power of Test) เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 210 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มเป็น 230 คน เพื่อความเหมาะสมในงานวิจัย (นงลักษณ์ วิรัชชัย, P 2555)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกประเภทบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนัก/สถาบัน และ 9 คณะ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550) โดยคำนวณตามสูตร ดังนี้

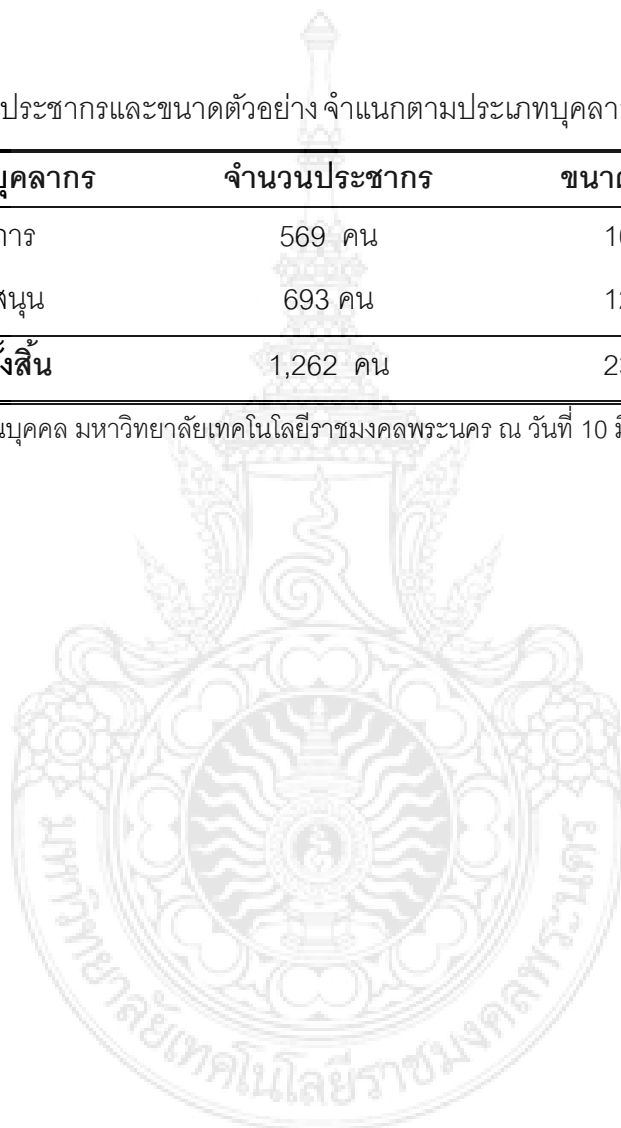
$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบุคลากรโดยคำนวณเป็นสัดส่วนกับขนาดประชากร ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
วิชาการ	569 คน	104 คน
สนับสนุน	693 คน	126 คน
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,262 คน</b>	<b>230 คน</b>

ที่มา : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ณ วันที่ 10 มีนาคม 2560





ตาราง 3.2 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
ศูนย์พัฒนวิชาการพระนคร	347 คน	63 คน
คณะบริหารธุรกิจ	170 คน	31 คน
สายวิชาการ	93 คน	17 คน
สายสนับสนุน	77 คน	14 คน
คณะศิลปศาสตร์	119 คน	22 คน
สายวิชาการ	90 คน	17 คน
สายสนับสนุน	29 คน	5 คน
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	58 คน	10 คน
สายวิชาการ	31 คน	5 คน
สายสนับสนุน	27 คน	5 คน
ศูนย์เทเวศร์	126 คน	23 คน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	68 คน	13 คน
สายวิชาการ	37 คน	7 คน
สายสนับสนุน	31 คน	6 คน
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	58 คน	10 คน
สายวิชาการ	29 คน	5 คน
สายสนับสนุน	29 คน	5 คน
ศูนย์โชติเวช	179 คน	33 คน
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	128 คน	23 คน
สายวิชาการ	74 คน	13 คน
สายสนับสนุน	54 คน	10 คน
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	51 คน	10 คน
สายวิชาการ	27 คน	5 คน
สายสนับสนุน	24 คน	5 คน
ศูนย์พระนครเหนือ	285 คน	52 คน

ตาราง 3.2 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	184 คน	33 คน
สายวิชาการ	118 คน	21 คน
สายสนับสนุน	66 คน	12 คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	101 คน	19 คน
สายวิชาการ	70 คน	12 คน
สายสนับสนุน	31 คน	7 คน
สำนัก/สถาบัน	325 คน	59 คน
สายสนับสนุน	325 คน	59 คน
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,262 คน</b>	<b>230 คน</b>

ที่มา : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ณ วันที่ 10 มีนาคม 2560

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สังกัด/ตำแหน่ง ความถี่ในการใช้บริการ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถาม ดังนี้

- |                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่   | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก           | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ         | มีข้อคำถาม 5 ข้อ |

โดยแบบสอบถามในสวนที่ 2 เป็นแบบสอบถามตามวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของเบสท์ (Best,1997 :190) โดยมีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มีความความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความความพึงพอใจระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำไปพัฒนาเครื่องมือ

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ เป็นรายชื่อ แบบมาตราวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4. ผู้วิจัยทดสอบการเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอบริการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

5. ผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอบริการที่ปรึกษา โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัก ( $\alpha$  - Coefficient) จะต้องได้คะแนนมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะนำไปใช้ในการวิจัย (บุญชม ศรีสะอาด, 2550, หน้า 96) โดยแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์อัลฟาที่คำนวณได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูงหรือค่อนข้างสูง ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ไปดำเนินการจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจากบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ดำเนินการยื่นเรื่องกับทางคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อออกจดหมายขออนุญาตทำงานวิจัย

3.4.2 นำใบอนุญาตไปยื่นให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและมีการเซ็นรับรองหรือยินยอมให้ทำการวิจัยได้จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.3 นำผู้วิจัยดำเนินแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.4.4 นำข้อมูลที่ได้จากข้างต้นมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวนตัวอย่าง

3.4.5 นำแบบสอบถามตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการประมวลผลแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลอภิปราย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดด้วยตนเองในทันทีที่เก็บคืนมา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพในการให้บริการวิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม ด้วยการสอบค่าที (t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งหากมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ เชฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ จำนวน 214 ชุด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิจัย เก็บข้อมูล วิเคราะห์ ประมวลผล ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
P-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกลักษณะสำคัญในสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05

การเสนอการวิเคราะห์ผลข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลัง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระดับการศึกษา คณะ/หน่วยงาน รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 214)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	56	26.17
หญิง	158	73.83
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	37	17.29
31 – 40 ปี	121	56.54
41 – 50 ปี	38	17.76
51 ปีขึ้นไป	18	8.41
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>ประเภทของตำแหน่ง</b>		
บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	86	40.19
บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	128	59.81
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.80
ปริญญาตรี	90	42.06
ปริญญาโท	115	53.74
ปริญญาเอก	3	1.40
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>

ตาราง 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (n = 214) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ศูนย์พัฒนชยการพระนคร</b>		
คณะบริหารธุรกิจ	18	8.41
คณะศิลปศาสตร์	19	8.88
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	10	4.67
<b>ศูนย์เทเวศร์</b>		
คณะครุศาสตร์	13	6.08
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	10	4.67
สำนัก/สถาบัน	59	27.57
<b>ศูนย์โชติเวช</b>		
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	23	10.75
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	10	4.67
<b>ศูนย์พระนครเหนือ</b>		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	33	15.42
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	19	8.88
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	40	18.69
15,001 – 20,000 บาท	22	10.28
20,001 – 30,000 บาท	103	48.13
30,000 บาทขึ้นไป	49	22.90
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
<b>ความถี่ในการใช้บริการ</b>		
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	39	18.22
เดือนละครั้ง	24	11.22
เดือนละ 2 – 3 ครั้ง	39	18.22
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	43	20.10
นาน ๆ ครั้ง	69	32.24
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100</b>



จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.17

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 56.54 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 คน และอายุ 20 – 30 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.29 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีประเภทของตำแหน่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 59.81 รองลงมาบุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 40.19 คน ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53.74 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ปริญญาเอก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในสำนัก/สถาบัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 รองลงมาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 คณะครุศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001–30,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 48.13 รองลงมามีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 คน และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ นานๆ ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 รองลงมามากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเดือนละ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 คน เดือนละครั้ง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n = 214)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>				
1. เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	3.56	.759	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.47	.803	ปานกลาง	4
3. เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	3.44	.813	ปานกลาง	5
4. เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.64	.754	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.55	.760	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>.667</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 4.2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.53, S.D. = .667) โดยข้อที่ 4 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.64, S.D. = .754) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.56, S.D. = .759) เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.55, S.D. = .760) เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ใน

ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = .803) และเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .813) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ</b>				
1. การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.48	.815	ปานกลาง	2
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจไม่ซับซ้อน	3.37	.805	ปานกลาง	5
3. ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.44	.847	ปานกลาง	4
4. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.48	.881	ปานกลาง	3
5. สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	3.62	.824	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>.732</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตาราง 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = .732) โดยข้อที่ 5 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = .824) รองลงมาคือข้อที่ 1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = .815) ข้อที่ 4 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = .881) อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .847) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่ 2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = .805) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 214)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.65	.794	มาก	1
2. สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	3.58	.823	มาก	2
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ	3.56	.795	มาก	3
4. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.44	.830	ปานกลาง	4
5. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	3.38	.868	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>.701</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = .701) โดยข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = .794) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = .823) ข้อที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = .795) ข้อที่ 4 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .830) และข้อที่ 5 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = .868) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพการให้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.56	.801	มาก	1
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.46	.864	ปานกลาง	3
3. ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	3.50	.860	มาก	2
4. ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	3.40	.854	ปานกลาง	4
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.40	.865	ปานกลาง	4
<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>.782</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตาราง 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = .782) โดยข้อที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = .801) รองลงมาคือข้อที่ 3 ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = .860) ข้อที่ 2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = .864) ข้อที่ 4 ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = .854) และข้อที่ 5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = .865) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี Sheffe สามารถแสดงผลการทดสอบ ได้ดังนี้

ตาราง 4.6 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
ความพึงพอใจ	ชาย	3.52	0.69	-0.24	93.79	0.81
ของผู้ใช้บริการภาพรวม	หญิง	3.49	0.66			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.6 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน ( $t = -0.24, p = 0.81$ )

ตาราง 4.7 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ (n = 214)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	2.85	2	1.43	3.26	0.04*
ภายในกลุ่ม	92.24	211	0.44		
รวม	95.09	213			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.7 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน ( $F = 2.54, P > 0.04$ ) จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe ดังตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบรายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ( $n = 214$ )

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 51 ขึ้นไป
20 - 30 ปี	3.70	-	0.30*	.13
31 - 40 ปี	3.40		-	-.16
41 - 51 ขึ้นไป	3.57			-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการกองคลังที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมากกว่าจากผู้บริการกองคลังที่มี อายุ 31 – 40 ปี

ตาราง 4.9 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทของตำแหน่งของผู้ใช้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	ประเภทของตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
ความพึงพอใจ	บุคลากรของมหาวิทยาลัย	3.47	0.71	-0.57	167.97	0.57
ของผู้ใช้บริการ	สายวิชาการ					
ภาพรวม	บุคลากรของมหาวิทยาลัย	3.52	0.64			
	สายสนับสนุนวิชาการ					

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.9 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทของตำแหน่งของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าประเภทของตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน ( $t = -0.57, p = 0.57$ )

ตาราง 4.10 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี –	3.55	0.59	0.99	212	0.03*
ของผู้ใช้บริการ	ปริญญาตรี					
ภาพรวม	ปริญญาโท –	3.46	0.72			
	ปริญญาเอก					

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.10 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน ( $t = 0.99, p = 0.03$ )



ตาราง 4.11 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาผู้ให้บริการ (n = 214)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P -value
ระหว่างกลุ่ม	6.35	3	2.12	5.01	0.00*
ภายในกลุ่ม	88.73	210	0.42		
รวม	95.09	213			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานของผู้ให้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า คณะ/หน่วยงานของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน (F = 5.01, P < 0.05) จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe ดังตาราง 4.12

ตาราง 4.12 ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานผู้ให้บริการ (n = 214)

ศูนย์	$\bar{X}$	พันธกิจการพระนคร	เทเวศร์	โชติเวช	พระนครเหนือ
พันธกิจการพระนคร	3.19	-	-0.35*	-0.48*	-0.43*
เทเวศร์	3.54		-	-0.13	-0.08
โชติเวช	3.67			-	0.05
พระนครเหนือ	3.61				-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามศูนย์พื้นที่ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริการที่มาจากศูนย์พื้นที่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้บริการมาจากศูนย์พันธกิจการพระนครมีความพึงพอใจต่อการบริการ

กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครน้อยกว่าศูนย์เทเวศร์ ศูนย์โชติเวช ศูนย์พระนครเหนือ

ตาราง 4.13 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามรายได้ผู้ให้บริการ (n = 214)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P-value
ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 15,000 บาท –	3.45	0.62	-0.66	124	0.51
ของผู้ให้บริการ	20,000 บาท					
ภาพรวม	20,001 บาท – 30,000 บาทขึ้นไป	3.52	0.69			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามรายได้ของผู้ให้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน ( $t = -0.66, p = 0.51$ )

ตาราง 4.14 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ (n = 214)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	3.05	3	1.02	2.32	0.08
ภายในกลุ่ม	92.04	210	0.44		
รวม	95.09	213			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.14 ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน ( $F = 2.32, P = 0.08$ )

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระดับการศึกษา คณะ/หน่วยงาน รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ

ในการศึกษานี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ โดยเครื่องมือดังกล่าว ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity) (ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และเลือกตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยได้ดังนี้

การศึกษาคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระดับการศึกษา คณะ/หน่วยงาน รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่

(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

#### 5.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 214 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 59.81 และเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 40.19 เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 และเป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.17 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 56.54 รองลงมาอายุ 41 –50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 คน และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53.74 รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 คน และทำงานในสำนัก/สถาบันมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 27.57 รองลงมาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 48.13 รองลงรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 คน และความถี่ในการใช้บริการ นาน ๆ ครั้งมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 รองลงมามากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10

#### 5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่เห็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 214 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.667) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.754) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.701) คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.794) โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.732) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.824) และด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ , S.D. = 0.782) คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.801)

### 5.1.3 การวิเคราะห์สมมติฐานของงานวิจัย

การวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทของตำแหน่ง ระดับการศึกษา คณะ/หน่วยงาน รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ของผู้ให้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test และ One - Way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน

2) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA ) พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการกองคลังที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมากกว่าผู้บริการกองคลังที่มี อายุ 31 – 40 ปี

3) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเภทของตำแหน่งที่ของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า ประเภทของตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

4) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า ระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

5) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามตามคณะ/หน่วยงานของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ศูนย์พื้นที่ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe พบว่า ศูนย์พื้นที่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ศูนย์พันธิษยการพระนครมีความพึงพอใจต่อบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างจากศูนย์เทเวศร์ และศูนย์พันธิษยการพระนครมีความพึงพอใจต่อบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างจากศูนย์เทเวศร์ และศูนย์พันธิษยการพระนครมีความพึงพอใจต่อบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างจากศูนย์โชติเวช และศูนย์พันธิษยการพระนครมีความพึงพอใจต่อบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างจากศูนย์พระนครเหนือ

6) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

7) ผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ F-test พบว่าความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 214 คน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนความถี่ในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ถ้าเปรียบเทียบรายคู่แล้ว อายุ 31 – 40 ปี มีความคาดหวังมากในการที่จะได้รับบริการที่ดีกว่า ผลการวิจัยประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง แต่ในการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังในการบริการที่ประทับใจมากนัก

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการนั้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงการให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว และขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจไม่ซับซ้อน ถึงแม้ว่าจะมีระเบียบ ข้อบังคับ กดเกณฑ์ในการปฏิบัติมีมากซึ่งไม่สามารถละเลยหรือผ่อนผันได้เลย จะต้องตามระเบียบ ซึ่งจะให้ขั้นตอนล้าช้าไม่มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกองคลัง ดำเนินการจัดให้มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีการจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการได้รับบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการยังไม่เป็นไปตามคาดหวังของผู้ใช้บริการ การได้รับ

บริการอย่างมีคุณภาพ การได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน การตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง เช่น การเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการให้บริการทุกคนทั้งในหรือนอกมหาวิทยาลัยฯ หรือจัดกิจกรรมภายใน

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการด้านการสื่อสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจไม่ซับซ้อน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมากยิ่งขึ้น

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการจัดให้มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย จัดการสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งทางกองคลังสร้างระดับความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการที่อยู่แล้วควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป ในส่วนที่ผู้บริกรยังมีระดับความพอใจในการให้บริการ ทางหน่วยงานต้องเน้นพัฒนาเพิ่มเติม คือ การอำนวยความสะดวกให้มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก รวมถึงการให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับผู้บริการเพิ่มมากขึ้น

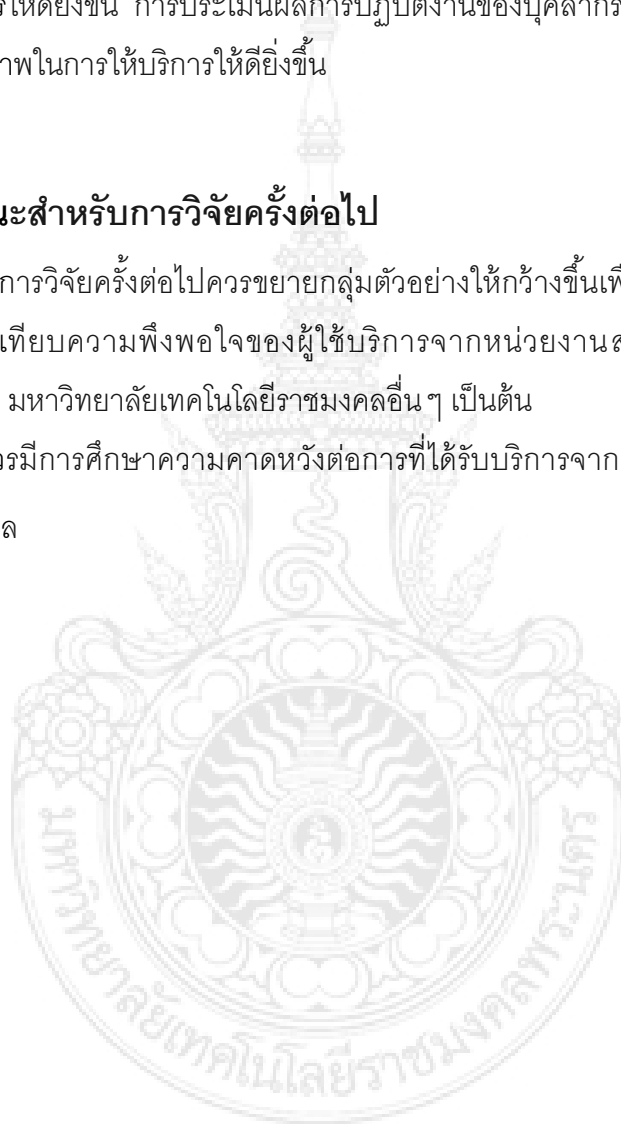


4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ให้ควรมีขั้นตอนการทำงาน (Flow Chat) ของแต่ละงาน มีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น มี web site กองคลัง สามารถตรวจสอบข้อมูลกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาและเป็นปัจจุบัน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลังเป็นรายบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานสถาบันการศึกษา เช่น หน่วยงานกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอื่นๆ เป็นต้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาความคาดหวังต่อการที่เข้ารับบริการจากกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล



## บรรณานุกรม

กมลชนก กาวิล. (2550). การประเมินผลการให้บริการการขนส่งภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขจรจิตร อารังวิศวะและคณะ. (2556). ความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ  
ด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.วารสารจันทรเกษมสาร.

จำเนียร ศิลาจันทร์. (2547). ความพึงพอใจของข้าราชการในการให้บริการของส่วนอำนวยการ  
และประสานราชการสถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา. งานนิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

จินตนา มณีไธและคณะ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังของมหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ . มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

จุฑารัตน์ เชื้อพรมธรรมและคณะ. (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการซ่อมมอเตอร์  
ไฟฟ้า บริษัท เจ แอนด์ เอ็น มอเตอร์เซอร์วิส จำกัด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี

ทวีพงษ์ หินคำ (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมให้ จังหวัด  
เชียงใหม่. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทัศนีย์ จันทรงาม . (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศาลจังหวัด  
นครปฐม. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม.

ทิพย์ ขำอยู่. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนดุสิต ศูนย์ชลบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นภัทร ปัญญาวงศ์. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานรองอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ล้านนา.

นัญญิธร จักรแก้ว. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง  
จังหวัดสมุทรปราการ.

นิมิต ชุ่มสั้น. (2558). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสถานที่จัดประชุม  
: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). การกำหนดขนาดตัวอย่างการทดสอบสมมติฐาน. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :<http://llskill.com/web/files/Gpower.pdf> (วันที่ค้นข้อมูล 10 มีนาคม 2560).
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานครนามมีบีคส์ 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2550). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น
- บุญญฤทธิ์ เรื่องสมมุติฐานและสมคักดี มีเสถียร. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์ บริการรถยนต์ บ๊อช คาร์ เซอร์วิส วารสารจันทร์เกษมสาร ปีที่ : 20 ฉบับที่ : 38 เลขหน้า : 87- 96 ปี พ.ศ. : 2557.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ยูแอนดีไออินเตอร์มีเดีย.
- ประทุมพร เรืองศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปกป้อง บันปวง. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรถเคลื่อนที่ของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น จังหวัดพัทลุง. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เมธวดี เชื้อผู้ดี. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ชลบุรี . สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ . คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรกานต์ วิลัยเลิศ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชระเบียน-สถิติโรงพยาบาลชลบุรี.
- ราตรี อักษรอินทร์. (2553) .ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาคสาขาราชบุรี. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

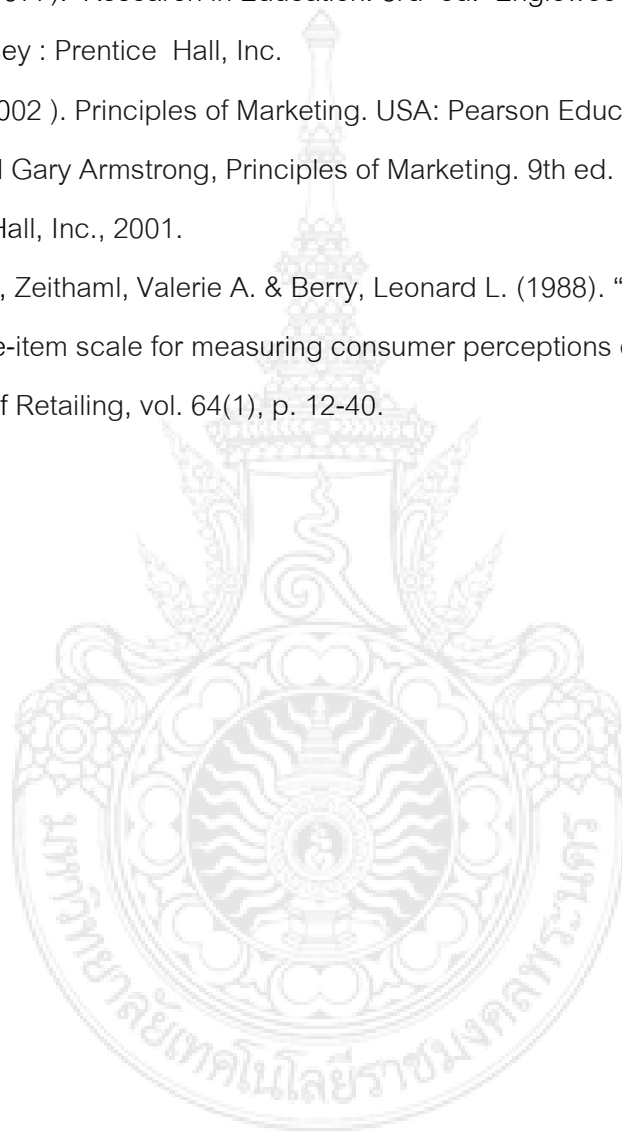
## บรรณานุกรม(ต่อ)

- รวงทอง วงศ์หงส์. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการงานการเงินของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ศุภรางค์ โชชัยชาญ.( 2549). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่ใช้ บริการธนาคารนอกเวลา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขารังสิต. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- สรายุทธ มาลัยพันธุ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ลำปางต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการกลโรงงาน และงานเชื่อม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สบโชค วงษ์แสง. (2555). ความพึงพอใจการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุเทพ กลมกล่อม. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุไรวรรณ แยมจันทิก. (2552). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี ต่อการบริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- วันเพ็ญ ตระกูลศีลธรรม. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ต่อการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## บรรณานุกรม(ต่อ)

### ภาษาอังกฤษ

- Best, John W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kotler , Philip. (2002 ). Principles of Marketing. USA: Pearson Education Indochina.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, Principles of Marketing. 9th ed. New Jersey : PrenticeHall, Inc., 2001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," Journal of Retailing, vol. 64(1), p. 12-40.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



### ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่ จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้ โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหารและการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัวมีเสรีภาพทางด้านวิชาการและอยู่ ภายใต้กำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้นจึงเห็นสมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่งขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ให้บริการทางด้านวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะระดับปริญญาเป็นหลักจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

### ประวัติความเป็นมา

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 48 หน้า 1 มีผลบังคับใช้ในวันต่อมา

วันที่ 29 - 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินพระราชทานปริญญาบัตรแก่บัณฑิตของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล) เป็นครั้งแรก และกำหนดจะเสด็จ พระราชทานปริญญาบัตร 3 ปี ต่อ 1 ครั้ง โดยเสด็จ ๆ ครั้งที่ 2 ในวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 ถึงวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2527 ครั้งที่ 3 ในวันที่ 7 - 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 ครั้งที่ 4 วันที่ 19 - 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 หลังจากนั้นสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จ แทนพระองค์ทุกปี โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปัจจุบัน

วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาว่า "สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล" และพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้เชิญพระราชนิพนธ์ประจำพระองค์และพระมหาพิชัยมงกุฎ เป็นเครื่องหมายราชการของสถาบันฯ ด้วย



วันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6ก วันที่ 18 มกราคม 2548 พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีผลให้เกิดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่งคือ

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

### ราชมงคลสัญลักษณ์



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ซึ่งดูเหมือนจะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในสายตาของคนทั่วไป แต่ความจริงแล้วมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน และจัดเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมาเป็นเวลาช้านาน จากเดิมที่รวมอยู่กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลซึ่งเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ อันประกอบด้วยวิทยาเขตต่าง ๆ มากกว่า 35

วิทยาเขตทั่วประเทศ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสถานภาพจาก สถาบัน มาเป็น มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548 ก็ได้มีการรวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดแยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย และหนึ่งใน มหาวิทยาลัยที่แยกอิสระออกมา ก็คือ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร”

จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลาง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ห่างไกลกันนัก ได้แก่

1. วิทยาเขตเทเวศร์
2. วิทยาเขตโชติเวช
3. วิทยาเขตพณิชยการพระนคร
4. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
5. วิทยาเขตพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. วิศวกรรมศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

### วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีชั้นนำด้านการผลิตบัณฑิตมืออาชีพ (A Leading Technology University in Producing Professional Graduates)

### ปรัชญา (Philosophy)

สร้างคนสู่งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี สร้างคนดีสู่โลกอาชีพ (RMUTP produces technological specialists with their decencies to serve diverse career.)

### ปณิธาน (Determination)

มุ่งมั่น เป็นผู้นำการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ พัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ คู่คุณธรรม สู่มาตรฐานสากล (RMUTP strives to be a leader of vocational studies based on integrated science and technology as well as maintain our competent and virtuous persons.)

### ค่านิยมหลัก (Core Value)

คิดอย่างสร้างสรรค์ ทำอย่างมืออาชีพ (Think Creatively Do Professionally)

### อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยฯ (RMUTP Identity)

บัณฑิตนักปฏิบัติ : Hands – on

ใฝ่รู้ : Keenness

สู้งาน : Determination

เชี่ยวชาญเทคโนโลยี : Technological Expertise

มีคุณธรรม : Integrity

### เอกลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (RMUTP Uniqueness)

มหาวิทยาลัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อแผ่นดิน

### พันธกิจ (Mission)

มหาวิทยาลัยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มุ่งผลิตบัณฑิตเป็นนักปฏิบัติที่มีคุณภาพ คุณธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างสรรค์งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ เพื่อเป็นที่พึ่งของสังคมด้านบริการวิชาการ อนุรักษ์ ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล

ปัจจุบัน อธิการบดี รองศาสตราจารย์สุภัทรา โกไศยกานนท์ ได้แต่งตั้ง นายอภิสิทธิ์ ตันอ่วม ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง และยังคงมีรูปแบบการบริหารงานแบบรวมศูนย์ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีจำกัด มหาวิทยาลัยฯ มีนโยบายให้ฝ่ายบริหารสินทรัพย์จัดเป็นหน่วยงาน และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณา โดยได้รับการอนุมัติให้เป็นโครงการจัดตั้งสำนักงานบริหารสินทรัพย์ ดังนั้น กองคลังจึงได้มีการปรับโครงสร้างภายในกองให้เหมาะสม การบริหารจัดการโดยกำหนดเป็นกลุ่มงานแทนฝ่าย ตามกลุ่มงานดังต่อไปนี้

1. งานบริหารทั่วไป
2. งานเบิกจ่าย 1
3. งานเบิกจ่าย 2
4. งานบัญชี
5. งานประมาณ
6. งานการเงิน
7. งานพัสดุ
8. งานจัดการทรัพย์สิน

ปัจจุบันกองคลังมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง รวม 42 อัตรา ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบด้วยการบริหารการเงิน การใช้จ่ายเงิน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเบิกจ่าย 1 กลุ่มงานเบิกจ่าย 2 กลุ่มงานบัญชี กลุ่มงานงบประมาณ กลุ่มงานการเงิน กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานจัดการสินทรัพย์ โดยแต่ละงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

#### **กลุ่มงานบริหารทั่วไป**

1. รับ-ส่งหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก
2. สรุปรายงานรับส่งหนังสือประจำเดือน
3. จัดทำรายงานเอกสารตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา
4. งานเวียนหนังสือภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
5. จัดเก็บหนังสือ เอกสาร บันทึกข้อความต่างๆ
6. งานร่างหนังสือ และออกเลขที่หนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน
7. งานถ่ายเอกสาร และจัดเก็บเอกสาร
8. งานทำลายเอกสารทางราชการ

### กลุ่มงานเบิกจ่าย 1

1. เบิก-จ่ายเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ให้เป็นไปตามระเบียบ
2. เบิกเงินสวัสดิการค่าการศึกษาบุตร ค่ารักษาพยาบาล เงินเงินเดือนบำเหน็จบำนาญ
3. เบิกเงินเพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวสำหรับข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ให้เป็นไปตามระเบียบ
4. เบิกเงินค่างานวิจัยต่าง ๆ หมวดยอดเงินอุดหนุน เงินรับฝากต่าง ๆ
5. เบิก-จ่าย ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
6. เบิกค่าตอบแทนค่าสอนอาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ หมวดยอดเงินอุดหนุน

### กลุ่มงานเบิกจ่าย 2

1. เบิกเงินโครงการวิจัย หมวดยอดรายจ่ายอื่น
2. เบิกเงินประจำตำแหน่ง
3. เบิก - จ่ายค่า สาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย
4. เบิก - จ่ายค่าตอบแทน วัสดุ และใช้สอย
5. เบิก - จ่ายเงินเดินทางไปราชการและฝึกอบรมต่างประเทศ
6. เบิกเงิน ค่าเบี้ยประชุม และค่าตอบแทนอื่นๆ

### กลุ่มงานบัญชี

1. การบันทึกบัญชี
  - 1.1 วางหลักการและนโยบายบัญชี
  - 1.2 ทำการยกยอดข้อมูลทรัพย์สิน หนี้สิน และทุน รวมทั้งปรับปรุง ยอดสินทรัพย์ทุกสิ้นปี
  - 1.3 ตรวจสอบข้อมูลทางบัญชี
  - 1.4 ตรวจสอบการบันทึกบัญชี
2. การจัดทำทะเบียนคุมต่างๆ
  - 2.1 ทะเบียนคุมรายได้จากการจัดการศึกษา
  - 2.2 ทะเบียนคุมรายได้จากการบริหารสินทรัพย์
  - 2.3 ทะเบียนคุมรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

- 2.4 ทะเบียนคุมรายได้อื่น
- 2.5 ทะเบียนคุมเงินรับฝากค่าขึ้นทะเบียนบัตร
- 2.6 ทะเบียนเงินรับฝากค่าประกันของเสียหาย
- 2.7 ทะเบียนเงินรับฝากค่าลงทะเบียนผ่านธนาคาร
- 2.8 ทะเบียนเงินรับฝากเงินประกันสัญญา
- 2.9 ทะเบียนเงินรับฝากอื่น
- 2.10 ทะเบียนคุมงบประมาณรายจ่าย
- 2.11 ทะเบียนคุมฎีกาเบิกจ่ายเงิน
- 2.12 ทะเบียนคุมรายจ่ายงบกลาง
- 2.13 บัญชีย่อยรายได้แผ่นดิน
- 2.14 ทะเบียนคุมใบสำคัญ

### 3. งานจัดเก็บเอกสารการรับ-จ่าย

### 4. งานรายงานการเงิน

- 4.1 รายงานประจำเดือน
- 4.2 รายงานประจำปี
- 4.3 รายละเอียดเงินรับฝาก

### กลุ่มงานงบประมาณ

1. จัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดิน/เงินรายได้
2. เปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้
3. โอนเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้
4. ขอใช้เงินเหลือจ่าย
5. จัดทำสรุปรายงานการใช้งบประมาณประจำเดือน
6. จัดทำสรุปรายงานการใช้งบประมาณประจำปี
7. นำเสนอสภาฯ เฉพาะเงินรายได้
8. จัดตั้งงบประมาณ กองคลัง เงินงบประมาณแผ่นดิน/เงินรายได้
9. ขออนุมัติกันเงินงบประมาณแผ่นดิน/รายได้

### กลุ่มงานการเงิน

1. รับและจ่ายเงินนอกงบประมาณทุกประเภท ให้เป็นไปตามระเบียบ
2. ดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินทุกหมวดรายจ่ายที่มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรร และ วางฎีกาเบิกเงินทุกประเภท
3. ควบคุม เบิก-จ่าย และดูแลการออกไปเสร็จรับเงินทุกประเภท
4. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการเบิก-จ่ายเงินทุกประเภท
5. จัดทำภาษีส่งสรรพากร และนำส่งเงินประกันสังคม
6. ตรวจสอบหนี้สินราชการ
7. เก็บรักษาเงินที่รับจากนักศึกษา หรือหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบ
8. จัดทำทะเบียนการชำระเงินของนักศึกษา
9. เบิก-จ่าย เงินเดือน และเงินสวัสดิการต่างๆให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
10. การให้บริการกับนักศึกษา ในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ได้แก่
  - 10.1 ค่าบำรุงการศึกษา
  - 10.2 ค่าลงทะเบียนรายวิชา
  - 10.3 ค่าบำรุงห้องสมุด
  - 10.4 ค่าบำรุงห้องพยาบาล
  - 10.5 ค่าขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
  - 10.6 ค่าธรรมเนียมการโอนรายวิชา
  - 10.7 ค่าธรรมเนียมในการขอรับเอกสารที่ทางมหาวิทยาลัยออกให้ เช่น หนังสือรับรองต่างๆ
11. การให้บริการตอบคำถาม/ข้อสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอน/แนวปฏิบัติ ด้านงานการเงินให้กับนักศึกษา

### กลุ่มงานพัสดุ

1. งานการจัดซื้อ
2. งานการจัดจ้าง
3. งาน PO
4. งานจัดทำข้อมูลหลักผู้ขาย

5. งานจัดทำค่าเสื่อมราคา
6. งานจำหน่ายพัสดุที่หมดอายุการใช้งาน
7. ปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

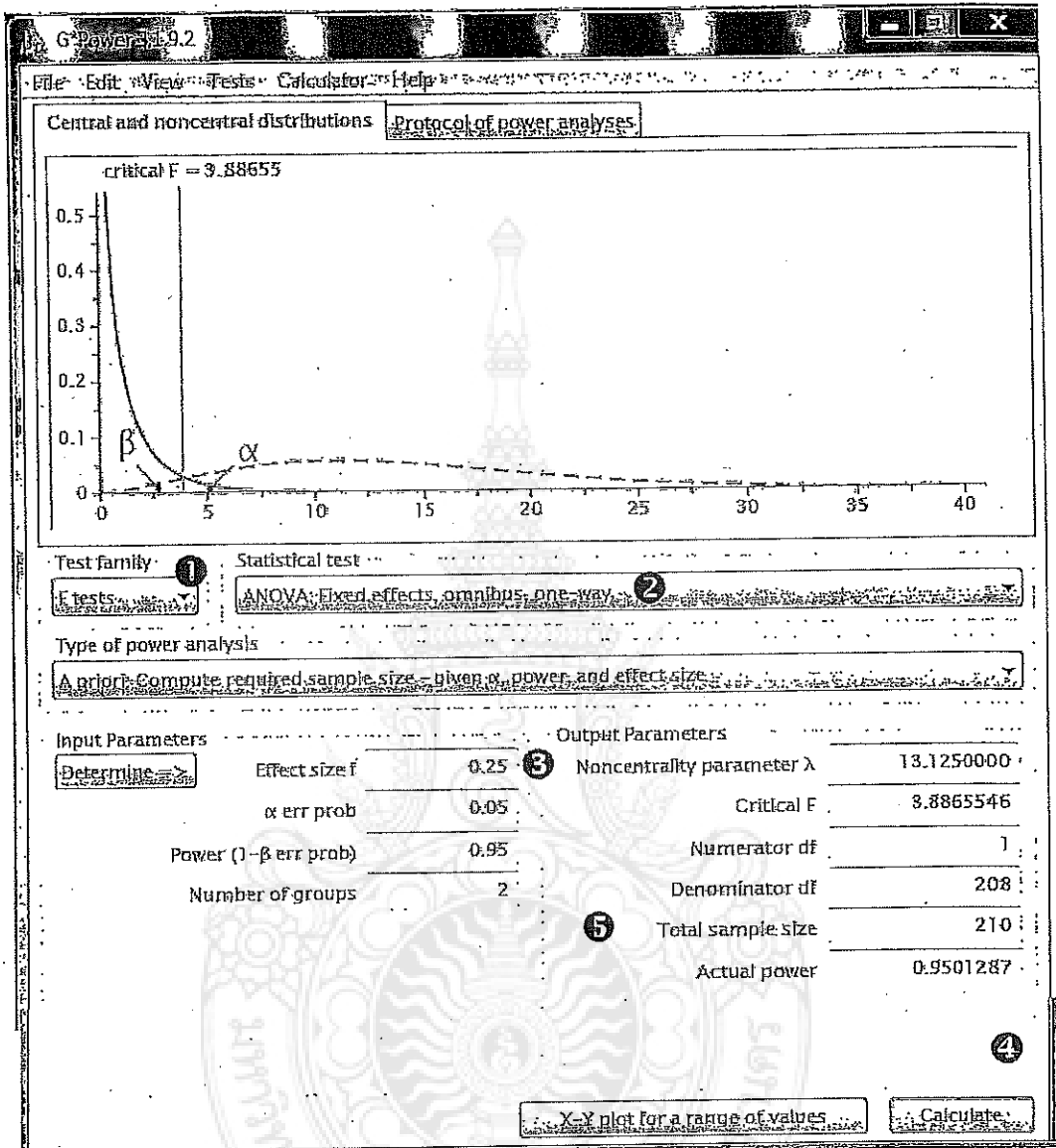
### กลุ่มงานการจัดการสินทรัพย์

1. บริหารสินทรัพย์ 1.1 สำรวจข้อมูลทรัพย์สินทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
  - 1.2 จัดทำข้อมูลระบบสารสนเทศของทรัพย์สินทั้งหมด
  - 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากทรัพย์สินทั้งหมดเพื่อกำหนดนโยบายและจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินจัดสรรรายได้และผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย
  - 1.4 ร่างระเบียบและออกข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารการเงินและทรัพย์สินรวมถึงการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัยร่วมกับกองการเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติกร
2. ดำเนินการจัดหารายได้ 2.1 สำรวจหาสถานที่ของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงอาคารการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินเป็นสถานที่จำหน่ายบริการด้านอาหารและผลิตภัณฑ์ของนักศึกษา
3. การบริการทางวิชาการ 3.1 สำรวจความต้องการของสังคมชุมชนใกล้เคียง
  - 3.1 มหาวิทยาลัยว่าต้องการวิชาชีพอะไรบ้างเพื่อประกอบอาชีพเสริมรายได้
  - 3.2 ประสานกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเพื่อจัดฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
  - 3.3 เตรียมการวางแผนดำเนินการเปิดการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
  - 3.4 ดำเนินการจัดฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น
4. ด้านการตลาดการประชาสัมพันธ์งานขายบริการ
  - 4.1 ประสานกับกองประชาสัมพันธ์ เพื่อกำหนดขั้นตอนการออกโปรแกรมการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด
  - 4.2 ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการออกโปรแกรมการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด



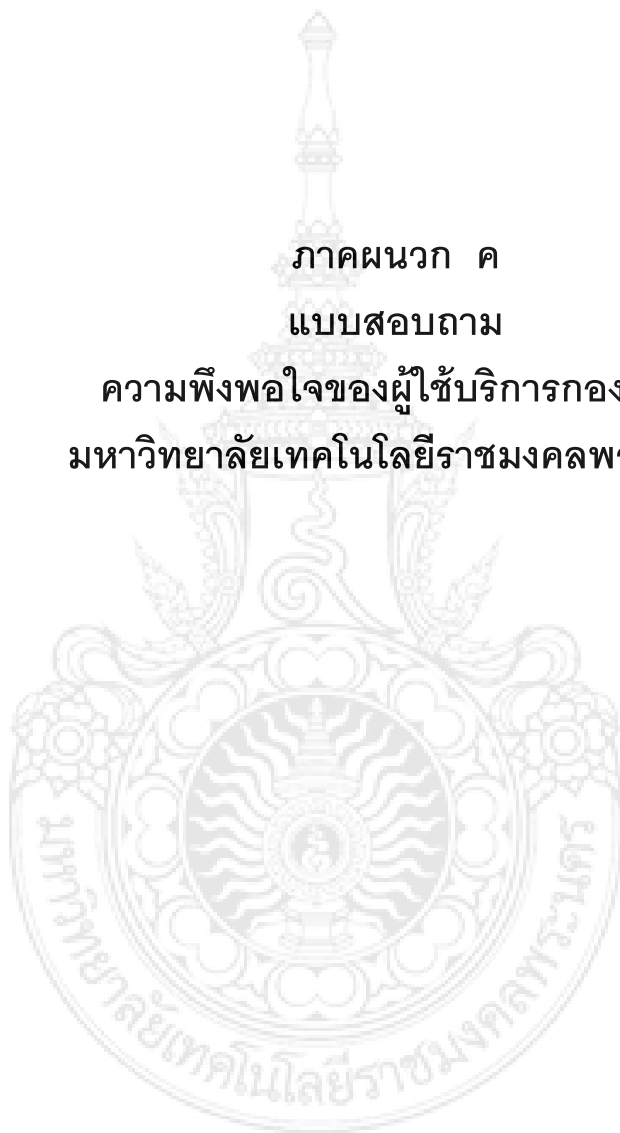
ภาคผนวก ข  
การใช้โปรแกรม G\*Power ในการสุ่มตัวอย่างประชากร





1. คลิกเลือกที่กลุ่ม F-test
2. เลือกเลือกที่ ANOVA: Fixed effects, omnibus, one-way
3. เลือกรูปแบบการทดสอบ Effect size  $f = 0.25$  ,  $\alpha = 0.05$  ,  $(1 - \beta) = 0.95$  ,  
Number of groups = 2
4. คลิกที่ปุ่ม calculate
5. อ่านผลการวิเคราะห์ Output Parameters ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 210 คน
6. ผู้วิจัยเพิ่มตัวอย่างเป็น 230 คน เพื่อความเหมาะสมในการเก็บตัวอย่าง

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

- คำชี้แจง 1. การศึกษานี้มีความมุ่งหมาย เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป
2. แบบสำรวจแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

1) เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2) อายุ

( ) 20-30 ปี

( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี

( ) 51 ปี ขึ้นไป

3) ประเภทของตำแหน่ง

( ) บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

( ) บุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

4) ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

## 5) คณะ/หน่วยงาน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ        | <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์                      |
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ   | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์           |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์      | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ  |
| <input type="checkbox"/> สำนัก/สถาบัน           | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี         |

## 6) รายได้

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท           | <input type="checkbox"/> 30,001 บาท ขึ้นไป   |

## 7) ความถี่ในการใช้บริการ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง            |
| <input type="checkbox"/> เดือนละ 2-3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน |
| <input type="checkbox"/> นาน ๆ ครั้ง       |  |



**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด เพียงข้อ  
 เดียว กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความพึงพอใจด้านการให้ของเจ้าหน้าที่</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
1.2 เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง					
1.4 เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ					
1.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
<b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ					
2.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจไม่ซับซ้อน					
2.3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว					
2.4 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2.5 สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี					
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.4 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
3.5 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหา เกิดขึ้น					

แบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ					
4.4 ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว					
4.5 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ					



## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นางสาวสุวรรณา เปี่ยมทอง  
 วัน เดือน ปีเกิด 15 สิงหาคม 2515  
 ภูมิลำเนา จังหวัด นนทบุรี (อำเภอ จังหวัด) เมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

### ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ประถมศึกษา	ร.ร. วัดโชติการาม	พ.ศ. 2522
มัธยมศึกษาตอนต้น	ร.ร. ศรีบุญยานนท์	พ.ศ. 2525
เลขานุกร	ร.ร. พณิชยการสามเสน	พ.ศ. 2528
การบัญชี	ร.ร. พงษ์สวัสดิ์พณิชยการ	พ.ศ. 2538
บริหารธุรกิจบัณฑิต	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	พ.ศ. 2544

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 399 ถนน สามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต  
 กรุงเทพฯ 10300

### ทุนการศึกษา (ถ้ามี)

