



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

Study of alumni satisfaction with the service of
Rajamangala University of Technology Thanyaburi Year 2019

สุวรรณี ประดิษฐ
กองพัฒนานักศึกษา

ได้รับการสนับสนุนจากกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ.2562

หัวข้อวิจัย	การศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562
ผู้วิจัย	สุวรรณณี ประดิษฐ์
คณะ/หน่วยงาน	กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีที่ทำวิจัย	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12 ปีย้อนหลัง มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 66,665 คน จึงใช้สุตรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) และการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพรวมความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.06) รองลงมาด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.11) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.08) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.14) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.03)

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันแต่เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ศิษย์เก่า การให้บริการศิษย์เก่า

Title	Study of alumni satisfaction with the service of Rajamangala University of Technology Thanyaburi Year 2019
Author	Ms.Suwannee Pradit
Institute	Student Development Division Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Year	2019

ABSTRACT

The study aims to 1) investigate alumni satisfaction with RMUTT 2019 services, 2) compare RMUTT alumni 2019 satisfaction distinguished by gender, age, faculty, college, and the education level. The population was 66,665 RMUTT alumni 12 years ago. The sample size will calculate using Taro Yamane with the reliability of 95% and the standard errors at 0.05. The samples were 400 participants. The instrument was a questionnaire with Index of Consistency 0.92. The statistic used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, f-test and Scheffe's method of multiple comparison tests.

Results indicated that 1) alumni satisfaction for 2019 RMUTT service were at the average level ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.09). Each point was considered from the highest level; the services and the facility for alumni ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.06). The relationship and the media channel between the university/ faculties/ the curriculums with the alumni ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.08), the alumni advantages ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.14) and the lowest level; the alumni participation ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.03), 2) comparing the alumni satisfaction to RMUTT 2019 distinguished by gender, age, faculties, college to brighten the knowledge, the participation, the advantage and the services, and the facilities for the alumni with no distinctively. It was found that BA degree alumni had satisfaction significantly distinctively from MA degree for the education level with the relationship and the media channel between the university, faculties, the curriculums, and the alumni at the level .05.

Keywords : satisfaction, alumni, service

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประจำปี 2562 วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของผู้บริหาร รองอธิการบดีด้านพัฒนานักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา และนางสาวชัชฎาภรณ์ ภูตันวงศ์ ตำแหน่ง ครู โรงเรียนธัญรัตน์ที่ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แสงเดือน ผู้ศาสตราจารย์ ดร.มโน สุวรรณคำ และนายสุรชัย รุ่งเรืองกุลวนิช ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งได้รับความกรุณาจาก ดร.สุลภักญา บุญโยธิน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้คำแนะนำชื่องานวิจัยและบทคัดย่อภาษาอังกฤษ เพื่อการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ รวมทั้งครอบครัวที่ให้การสนับสนุน และคอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจที่สำคัญในการทำวิจัยจนสำเร็จสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่ บิดาและมารดา ตลอดจนครูและอาจารย์ ทุกท่าน

สุวรรณี ประดิษฐ์

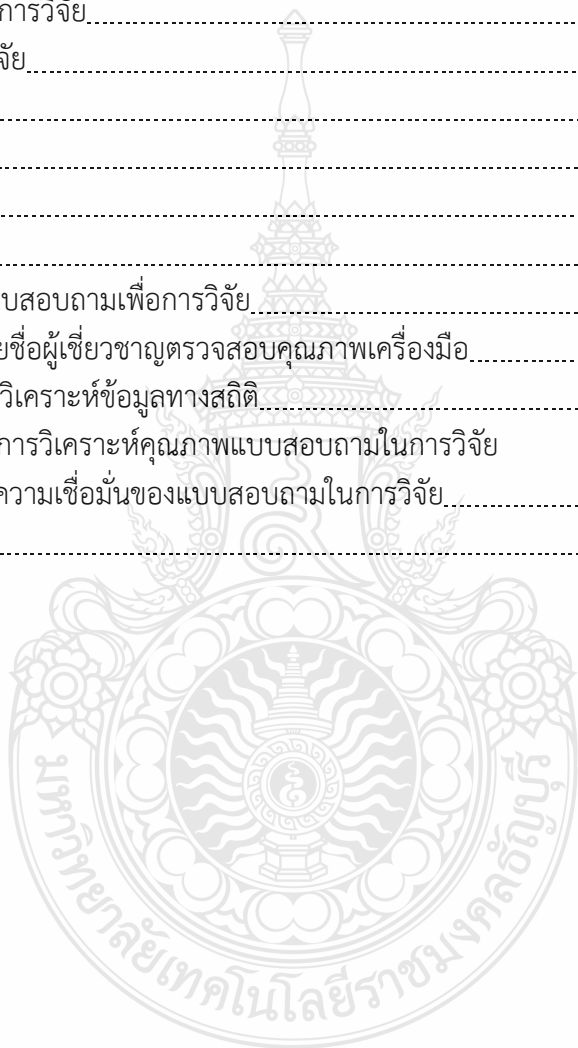


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับบริการ.....	9
2.2.1 ความหมายของการรับบริการ.....	9
2.2.2 หลักการให้บริการ.....	11
2.2.3 ความสำคัญของการบริการ.....	12
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	12
2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	17
2.5 การจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
2.6.1 งานวิจัยในประเทศ.....	31
2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	36
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	36
3.4 การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล.....	38
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
	5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	53
	5.2 สมมติฐานในการวิจัย.....	53
	5.3 สรุปผลการวิจัย.....	53
	5.4 อภิปรายผล.....	55
	5.5 ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....		58
ภาคผนวก.....		61
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	62
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	68
	ภาคผนวก ค ผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	70
	ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถามในการวิจัย ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัย.....	82
ประวัติผู้ทำวิจัย		84



สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้สำเร็จการศึกษา (ปีการศึกษา 2550 – 2561) จำแนกตามคณะ.....	35
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตารางที่ 4.2	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง.....	44
ตารางที่ 4.3	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่าง มหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า.....	45
ตารางที่ 4.4	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า.....	45
ตารางที่ 4.5	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า.....	46
ตารางที่ 4.6	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า.....	46
ตารางที่ 4.7	ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ภาพรวม.....	47
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามอายุ.....	49
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามจำแนกตามคณะ/วิทยาลัย.....	50
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.12	หาค่าความแตกต่างรายคู่ของ ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสาร ระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (Rajamangala University of Technology Thanyaburi) นับจากวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เป็นต้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรีให้การศึกษาทางด้านอาชีพ ทั้งระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพ มีความพร้อมหลายๆด้าน จนกระทั่งในปี 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ในวันที่ 15 กันยายน 2531 สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน ดังนั้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกฐานะ เป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษา วิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะในด้านของการเรียนรู้ที่ถูกต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องทั้งจาก หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทำให้ “การศึกษา” กลายเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างโอกาสและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่ในการให้บริการทางการศึกษา รวมถึงสร้างสรรค์องค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และมุ่งให้การศึกษาชั้นสูงขยายตัวสู่พื้นที่ต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เพื่อเป็นศูนย์รวมความคิด สติปัญญาของสังคม และเป็นศูนย์รวมการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติมีอาชีพชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมในระดับประเทศและก้าวสู่ระดับโลก และเป็นหน่วยงานด้านการศึกษาที่มีคุณภาพ ในการสร้างทรัพยากรบุคคลของประเทศให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีการจัดการเรียนการสอนครอบคลุมสาขา โดยปัจจุบันเปิดการจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น 11 คณะ 1 วิทยาลัย จากการสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ในระดับปริญญาตรี มีผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 6,004 คน สามารถหางานทำ ได้มากกว่าครึ่งของจำนวนบัณฑิตทั้งหมด คือ 3,115 คน และเป็นนักศึกษาต่อถึงร้อยละ 0.65 โดยในส่วนของ การได้งานทำ พบว่า เป็นพนักงานบริษัท/องค์กรธุรกิจเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.79 รองลงมาคือ ธุรกิจอิสระ/เจ้าของกิจการ/Startup ถึงร้อยละ 8.57 (ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี, 2561) จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการนำความรู้ ความสามารถ ไปใช้ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่สังคมได้รับรู้ถึงความ สำเร็จ ในด้านต่าง ๆ ของบัณฑิต หรือนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของการเป็น “ศิษย์เก่า” ของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ “ศิษย์เก่า” ยังถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการดำเนินการผ่านช่องทางของการทำกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยได้รับประโยชน์ เช่น การบริจาคเงิน สิ่งของ การให้การช่วยเหลือ หรือการให้โอกาส แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับรุ่นน้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะหนึ่งของการแสดงออกถึงความผูกพัน ของศิษย์เก่ากับสถาบันการศึกษา ดังจะเห็นได้จากความสำเร็จของมหาวิทยาลัยชั้นนำมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของโลก เช่น Harvard, Yale, Cambridge, Oxford เป็นต้น ที่ได้รับการสนับสนุนจากศิษย์เก่าในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะ ในส่วน ของการบริจาคเงินสมทบทุนจากศิษย์เก่าในสัดส่วนสูงที่สุด ตามการจัดลำดับของ Time Higher Education Supplementary (THES) (2012) ซึ่งยอดบริจาคดังกล่าวมีส่วนช่วยผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถ ดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงานสอน สามารถสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี รวมถึงสามารถ นำมาใช้จัดสรรงบประมาณมาสำหรับการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย ที่จะช่วย ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นศิษย์เก่าจึงกลายเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการสะท้อน ถึงความพอใจของสังคม และการบรรลุเป้าหมายของสถาบันการศึกษา (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, 2554) ทั้งนี้ สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงเริ่มมีการปรับตัวในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน และส่งเสริม ให้นักศึกษาเกิดความรักและผูกพันกับสถาบันในขณะที่ยังศึกษาอยู่ และหันมาให้ความสำคัญกับการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว ในฐานะของศิษย์เก่า เพื่อสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดยดำเนินการในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ผ่านกิจกรรม และช่องทางในการร่วมพัฒนาด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการตั้งหน่วยงานคืองานศิษย์เก่า สัมพันธ์ ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา ขึ้นมาเพื่อประสานความร่วมมือ หรือเป็น หน่วยงานกลางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบันแล้วก็ตาม หากแต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยให้ได้รับรู้หรือเข้าถึงข้อมูล ของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ จึงนำมาซึ่งความจำเป็นในการดำเนินการหรือบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับศิษย์เก่า เพื่อนำมาสู่การกำหนดแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยเล็งเห็นว่าความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ อย่างหนึ่งสำหรับศิษย์เก่า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และระดับการศึกษา

1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ระดับการศึกษา แตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 ทำให้ทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.3 ทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการบริการ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12 ปีย้อนหลัง มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 66,665 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มกราคม 2563 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) จึงใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1970, pp.886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 147) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3) ด้านเนื้อหา

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1) เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

- 1.2) อายุ
- (1) น้อยกว่า 30 ปี
 - (2) 30-35 ปี
 - (3) 36-40 ปี
 - (4) 41-45 ปี
 - (5) 46-50 ปี
 - (6) มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

- 1.3) คณะ/วิทยาลัย
- (1) คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - (2) คณะบริหารธุรกิจ
 - (3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 - (4) คณะศิลปกรรมศาสตร์
 - (5) คณะศิลปศาสตร์
 - (6) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 - (7) คณะเทคโนโลยีการเกษตร
 - (8) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
 - (9) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
 - (10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - (11) วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

- 1.4) ระดับการศึกษา
- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - (2) ปริญญาตรี
 - (3) ปริญญาโท
 - (4) ปริญญาเอก
 - (5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง
- 2.2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ
หลักสูตรกับศิษย์เก่า
- 2.3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า
- 2.4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า
- 2.5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่าข้อตกลงการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

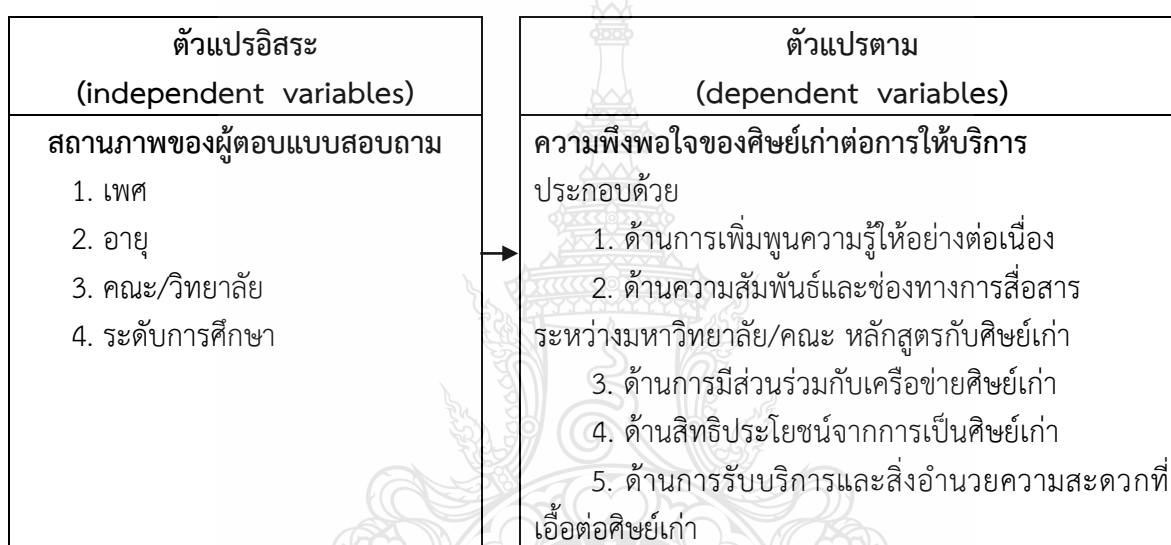
ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการแก่ศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า

ศิษย์เก่า หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - ความหมายของความพึงพอใจ
 - ลักษณะของความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับบริการ
 - ความหมายของการรับบริการ
 - หลักการให้บริการ
 - ความสำคัญของการบริการ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. การจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - งานวิจัยในประเทศ
 - งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 หน้า 7) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วาสนา เลื่อมเงิน (2550, หน้า 21) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึก ความชอบ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลงานของหน่วยงาน ที่ประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาหรือการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้ปกครองหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวน ผู้ปกครองหรือจำนวนนักเรียนผู้มาใช้บริการดั่งนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ชร สุนทรายุทธ (2553, หน้า 111) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

รักชนก บึงมูม (2554, หน้า 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอันดีที่เกิดจาก ความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลทำให้เกิดความสบายใจ และมีความสุขที่ได้รับการตอบสนอง ตามต้องการ ทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้น มีความพยายามที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

สถาพร ส่องแสง (2554, หน้า 52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออก ของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มี ต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (2556, หน้า 43) กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก่อนเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ที่ใช้ในการศึกษา เช่น ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน

รัชณี ทีปการ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์ สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกายใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งานซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

จันทร์เพ็ญ ราชาน (2555 หน้า 65) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของศิษย์เก่าและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สนองความต้องการของศิษย์เก่าตามความเหมาะสมแล้วยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ซึ่งการที่ บุคคลจะเรียนรู้หรือมีพัฒนาการเจริญงอกงามนั้น บุคคลจะต้องอยู่ในสภาวะที่พึงพอใจอันเป็น การส่งเสริมให้ การจัดการศึกษาบรรลุและทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาไปแล้วนั้นมีความคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

Shelly (1995 p.9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก 10 เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและ ความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ

Good. (1973 p.230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

Wolman (1973 p.27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

A day & Anderson (1975 p.4) ให้ความหมายถึงความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และ ประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ปัจจัยที่แตกต่างกัน”

Steers (1991, p. 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากความรู้ ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจมีความหมายในแนวทางแรก คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายเครื่องทัศนคติ ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการจะทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

Harris (2001, p. 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Glover (2002, p. 23) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้องมีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้ว

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้กว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจไม่ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550, หน้า 21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย จะช่วยพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ และสร้างความรู้สึที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

มริษา ไกรงู (2553, หน้า 22) สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคล ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการต่อผู้รับบริการ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีตของการบริการที่แท้จริง

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 73) ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สุกัญญา สีลาตเลา (2557, หน้า 12) ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้กว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะ เป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความก้าวหน้าของงาน และเป็นปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีใช้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

Kotler (2000 p.55) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการรับบริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการรับบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของบุคคลที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษา

2.2.2 หลักการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึงหลักการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่างๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

กรุณา ละลี และคณะ (2560, หน้า 20) สรุปได้ว่า หลักการของการให้บริการที่ดี คือ กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปลี่ยนไปด้วยความปรารถนาดีการยิ้มแย้มเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจให้บริการแบบสมัครใจเต็มใจทำ ซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการกิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ความกระฉับกระฉ่อง และกระตือรือร้นขณะบริการ ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาคการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ

ศักดิ์สิทธิ์ สีอินทร์มน และคณะ (2560, หน้า 21) สรุปได้ว่า หลักการของการบริการที่ดี หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเป็น การบริการที่เป็นวัตถุ หรือไม่เป็นวัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบวิธีการในการบริการที่แตกต่างกันทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการในองค์กรนั้น

จากข้อความดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า โดยทั่วไปหลักการให้บริการที่ควรคำนึงถึงก็คือ ผู้ให้บริการต้องบริการให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ บริการครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสมแก่สถานการณ์โอกาส และสถานที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งวัดคุณภาพการบริการ ไม่เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ อีกด้วย

2.2.3 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2548 หน้า19) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีความค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะ บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือ ผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมี การบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการ ขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพ สินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการ กิจกรรมในภาครัฐและ ภาคเอกชน ในภาครัฐ ทำให้เกิดความประทับใจ น่าเชื่อถือ เกิดความพึงพอใจของผู้มา รับบริการ ส่งผลถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบราชการ

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

อนงศ์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 หน้า 27) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ มาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่า ความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้ เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558 หน้า 10) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ ว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดย คำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความ พึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบ สถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนักการ จัดแบ่ง พื้นที่สัดส่วน ตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ฤงการดาษาหิ้วใส่ของของจดหมาย ฉลากสินค้า

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

Milet (1954 p.390) ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมี ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและ ทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจน สถานะทางสังคมนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค เพิ่มอีกดังนี้ หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพเนื่องจาก หลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมาย จึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญ เหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคมากเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่องเป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้เพียงพอ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่ มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีกดังนี้ การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากว่าคือ การรู้จักวางแผน และจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวินเวลาที่กำหนด การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตาม เวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลา ให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

2.1. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงานจึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อกำเนิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผล ลัพท์ที่ดีกว่า

2.2. การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญ ของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้ เวลาสำหรับงานที่สำคัญๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยกประเภทของงานไว้ให้ ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

2.3. การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงาน หรือ การประชุมที่ไม่จำเป็นควร ให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควรมีการมอบหมายงาน กระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควร สร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

2.4. การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงาน ตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

2.5. การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกวินัยในการ ทำงานไม่ ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับ ผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหาร จัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับ ความสำคัญ ในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้า ไปด้วยกันเพื่อกำหนด และควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ จำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีกดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึง จำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การบริการ ที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของ การบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับ บริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่ง ผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่ เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงาน ของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้อง ปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของ ผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความ รับผิดชอบจะทำให้ การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึง เป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถ บรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความ รับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อต่อองค์การนั้น คือ

4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีกดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะทำให้มีความพร้อมต่อการ แข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้า ขององค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมี ศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องท าในสิ่ง ที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความ ชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพของตนเองนั้น มีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำให้คิดและยอมรับความรู้สึก ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็ จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือ การคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของ ความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้ง เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

5.4 ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ในขณะที่นั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หากทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

5.5 ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือ เป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าเวลาที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

5.6 วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลา และการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็น การประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง ด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มี ความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.7 มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจาก การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็น ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

5.8 มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริม ความสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของ ตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ การบริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร เท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้าน ปริมาณและคุณภาพด้วย

6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวกับโปรแกรมและฐานข้อมูล โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสามารถ แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ตามลักษณะผู้ใช้งานคือ ระบบสำหรับนักศึกษาเจ้าหน้าที่อาจารย์และผู้บริหาร ซึ่งระบบบริการนี้จะเกี่ยวกับงานหรือบริการ ทำให้สามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ทันสมัย ประหยัด ทรัพยากร สะดวก รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดได้มากยิ่งขึ้น นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การ ลงทะเบียนเรียน ระเบียบประวัติผลการศึกษา การตรวจสอบการจบ ฯลฯ โดยผ่านเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับ บริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลทั่วไป การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูล ทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุดม (2537 หน้า 65) การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการ ประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการ และความคาดหวัง ในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและ แสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมาย ปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลาเป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมัน ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2. การวัดระดับความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณดา ชัยปัญญา, 2541 หน้า 25)

2.1 การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และ สังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3. การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้ 2 แนวคิด คือ (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร 2542 หน้า 14)

3.1 วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

3.2 วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานการ นิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึก ที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2.5 การจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2562 ได้แนะนำหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานอธิการบดี (สอ.มทร.ธัญบุรี)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานต่าง ๆ ภายใต้หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองประชาสัมพันธ์ กองพัฒนานักศึกษา สำนักจัดการทรัพย์สิน สำนักประกันคุณภาพการศึกษา และสำนักสหกิจศึกษา ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วยฝ่ายงานต่าง ๆ ดังนี้ ฝ่ายงานช่วยอำนวยความสะดวก (เลขานุการ) ฝ่ายงานสารบรรณ งานไปรษณีย์กลางของมหาวิทยาลัย ฝ่ายงานสภามหาวิทยาลัย ฝ่ายงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม ฝ่ายงานอาคารสถานที่สำนักงานอธิการบดี และสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้บริการการใช้ห้องประชุมและหอประชุมของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ปฐมนิเทศนักศึกษา ปัจฉนิเทศนักศึกษา ลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ นัดพบสถานประกอบการ การประชุมวิสามัญประจำขององค์การนักศึกษา และสภานักศึกษา งานวิชาการ และงานบริการส่ง รวมทั้งหน่วยงาน

ภายนอกจากส่วนราชการ และภาคเอกชน ในการจัดงานต่าง ๆ และการดำเนิน ที่เกี่ยวกับการประชุม สภามหาวิทยาลัย การประชุมผู้บริหารระดับสูง การประชุมคณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัย การประชุม งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร และการประชุมคณะกรรมการ พิจารณาปริญญาบัณฑิตกิตติมศักดิ์ เป็นต้น

2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (สวท.มทร.ธัญบุรี)

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียน และสถิติการศึกษาของนักศึกษาตั้งแต่แรกเข้า จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ดังนี้

- 1) ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ทุกประเภทตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- 2) ดำเนินการจัดระเบียบรายวิชา ตารางที่เรียน ตารางที่สอน ตารางที่สอบและการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับด้านทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การจัดทำประวัติ การจัดสอบผลการเรียน การจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา เป็นต้น
- 4) ดำเนินการออกเอกสารการศึกษาและหนังสือรับรอง
- 5) ดำเนินการด้านประมวลผลสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพัฒนาระบบโปรแกรม

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวส.มทร.ธัญบุรี)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เปิดให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ ภายใต้วิสัยทัศน์หลักตอบสนอง ความต้องการทางด้านเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้ให้กับผู้รับบริการ “For Your Information Learning Technology (ILT) Inspiration” สำนักฯ ได้มีการขยายและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการต่าง ๆ ให้ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็น หน่วยงานเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปิดให้บริการต่าง ๆ ดังนี้

3.1 บริการห้องสมุด Library@RMUTT

- การสมัครสมาชิกห้องสมุด
- วิธีการ กรอกแบบทะเบียนสมาชิก ณ จุดงานบริการยืม-คืน
- ยื่นแบบทะเบียนสมาชิกที่เจ้าหน้าที่งานบริการยืม-คืน
- พร้อมบัตรประจำตัว
- การต่ออายุสมาชิก : ต่ออายุสมาชิกทุกภาคการศึกษา
- สมาชิกนักศึกษามีอายุจนถึงสิ้น ภาคการศึกษา
- วิธีการ นำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประชาชน
- มาแสดงต่อเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืน
- ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่เว็บไซต์ <http://www.library.rmut.ac.th/>

3.2 การเปิดใช้ ICT Service

การขอ Wifi-RMUTT และ e-mail Address ของนักศึกษา

- 3.2.1. ติดต่อลงทะเบียนการเข้าใช้ที่เคาน์เตอร์บริการ
- 3.2.2. กรอกแบบลงทะเบียนการให้บริการ RMUTT Internet Account
- 3.2.3. ยื่นแบบฟอร์มพร้อมบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประชาชน

หมายเหตุ อาคารที่เปิดให้ลงทะเบียน 1. อาคารสารสนเทศ (ICT) เคาน์เตอร์ e-Service Center 2. อาคารวิทยบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ IT Zone และ e-Library Room 3. อาคาร i Work@RT เคาน์เตอร์บริการ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่เว็บไซต์ <http://www.ict.rmutt.ac.th/>

3.3 บริการด้านภาษา

3.3.1. AUA@RMUTT เรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษา AUA ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ เว็บไซต์ <http://www.aua.rmutt.ac.th/>

3.3.2. TPA เรียนภาษาญี่ปุ่นและเกาหลี ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่เว็บไซต์ <http://www.tpa.rmutt.ac.th/>

3.3.3. ELLIS RMUTT โปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษ Elis ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่เว็บไซต์ <http://www.elis.rmutt.ac.th/>

3.3.4. SPEEXX โปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษ SPEEXX ดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ห้องสมุด <http://www.library.rmutt.ac.th/service/language-center/clt>

3.4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พื้นที่ดำเนินการประกอบด้วยอาคาร 5 หลัง

3.4.1 อาคารสารสนเทศ (ICT) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารสำนักงาน งานอาคารสถานที่ สำหรับงานบริการอื่น ๆ ได้แก่

- 1) Data Center งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- 2) Network งานเทคนิคและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 3) งานพัฒนาและเผยแพร่เว็บไซต์ บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 4) e-Service Center

3.4.2 อาคารฝึกอบรม (ICT Training) ประกอบด้วยงานฝึกอบรมและบริการวิชาการ งานบริการสังคม และศูนย์บริการความรู้ (CKC) จัดฝึกอบรมสัมมนาให้กับบุคคลภายในและภายนอก เปิดบริการจองห้องเพื่อใช้เป็นห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอบรมทั่วไป ประกอบด้วย

- 1) ห้องประชุม ขนาด 1 ห้อง ช่วงเวลาที่ให้บริการ 08.30-21.00 น.
- 2) ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ขนาด 2 ห้อง
- 3) ห้องคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ขนาด 1 ห้อง ช่วงเวลาที่ให้บริการ 08.30-21.00 น. และเปิดให้บริการ Internet สำหรับนักศึกษาและบุคคลทั่วไป โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

3.4.3 อาคาร i Work@RT งานบริการและสนับสนุนทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ บริการให้ คำปรึกษาปัญหาคอมพิวเตอร์ และ Network ตรวจสอบคอมพิวเตอร์และให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ บริการลิขสิทธิ์ Software สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และบริการห้องอบรม ประกอบด้วย

- 1) ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ขนาด 2 ห้อง
- 2) ห้อง Network Academe ขนาด 2 ห้อง
- 3) ห้องอบรมระบบ Database Academe ขนาด 1 ห้อง

3.4.4 อาคาร CKC ศูนย์บริการความรู้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (CKC@Rangsit) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์บริการความรู้ ณ ศูนย์รังสิต เพื่อให้บริการฝึกอบรม แสดงผลงานประชาสัมพันธ์ และเป็นจุดติดต่อประสานงานของ

มหาวิทยาลัยฯ งานบริการห้องสมุด งานบริการ IT Zone บริการ WiFi-RMUTT วันและเวลาเปิดบริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-19.30 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.30-16.30 น. ติดต่อ : งานศูนย์บริการความรู้ โทรศัพท์ 0-2592-1971

3.4.5 อาคารวิทยบริการ เป็นศูนย์กลางทรัพยากรและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัยตลอดจนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมีบริการดังนี้

- 1) IT Zone/Internet Zone
- 2) ห้องสมุดหนังสือวารสาร
- 3) Edutainment Zone
- 4) บริการห้อง Discussion
- 5) ห้องประชุม ห้องสัมมนา
- 6) ห้อง Studio และงานผลิตสื่อการศึกษา

อาคารวิทยบริการ จัดบริการให้แก่ นักศึกษาแต่ละชั้น ดังนี้

ชั้น 1

- ประชาสัมพันธ์
- บริการยืม-คืน หนังสือ
- บริการลงทะเบียนสมาชิก, ต่ออายุสมาชิก
- เปิดบริการ Wifi RMUTT - IT Zone (บริการ Internet และพิมพ์เอกสาร)
- บริการสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- ราชชมงคลมินิเธียเตอร์ (50 ที่นั่ง)
- บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน
- นิตยสาร วารสาร และจุลสาร
- Executive Discussion Room 1-1 1-2
- U-Store

ชั้น 2

- Edutainment Zone
- บริการยืม-คืน โสตทัศนวัสดุ
- Language Center
- บริการหนังสือหมวดเยาวชน
- บริการนวนิยายและเรื่องสั้น
- บริการห้องสมุดเฉพาะทาง หมวด
- M: ดนตรี N : ศิลปกรรม TT : งานฝีมือ งานประดิษฐ์
- TX: อาหาร ยว : เยาวชน P: ภาษาและวรรณคดี
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- บริการสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- บริการถ่ายเอกสาร

ชั้น 3

- e-Library Room
- บริการฐานข้อมูลงานวิจัย ทั้งในและต่างประเทศ
- บริการ e-Book
- เปิดบริการ Wifi RMUTT บริการ VPN
- บริการหนังสือทั่วไปหมวด Q-Z
- บริการหนังสืออ้างอิง
- บริการสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- Discussion Room 3-1 3-2 3-3 3-4 3-5

ชั้น 4

- วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล
- บริการหนังสือทั่วไป หมวด A-L
- บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
- บริการสืบค้นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- นวนิยายและเรื่องสั้น
- เอกสารราชมงคล (รม.9)
- หนังสือพิมพ์ย้อนหลัง ห้อง Seminar 4-1 (80 ที่นั่ง)
- Discussion Room 4-1 4-2

ชั้น 5

- ศูนย์บ่มเพาะผลิตสื่อการเรียนสำหรับการสอน
- ห้องสติ-สันติ
- ห้องประชุมเมธาวิ (120 ที่นั่ง)
- ห้อง e-Learning (24 ที่นั่ง)
- งานผลิตสื่อ/Studio
- Discussion Room 5-1

ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด ได้แก่

- 1) นักศึกษามหาวิทยาลัยฯ
- 2) อาจารย์มหาวิทยาลัยฯ
- 3) ข้าราชการและลูกจ้างมหาวิทยาลัย
- 4) ประชาชนทั่วไป
- 5) ศิษย์เก่า
- 6) ข้าราชการเกษียณ มทร.

หลักฐานการสมัครสมาชิก

- 1) นักศึกษามหาวิทยาลัย
 - บัตรประจำตัวนักศึกษา หรือ บัตรประชาชน
- 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัย
 - บัตรประจำตัว หรือ หนังสือรับรองจากหน่วยงานและบัตรประชาชน
- 3) ประชาชนทั่วไป /ศิษย์เก่า
 - บัตรประชาชน และสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

การยืมทรัพยากร

- 1) ผู้ใช้บริการต้องติดต่อยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง
- 2) หากสมาชิกไม่สามารถคืนหนังสือได้ตามกำหนดต้องเสียค่าปรับตามระเบียบสำนักฯ
- 3) หากสมาชิกทำหนังสือสูญหายให้ติดต่อเจ้าหน้าที่งานบริการยืม-คืน เพื่อชำระค่าหนังสือสูญหาย และถ้ามี วันเกินกำหนดให้ชำระค่าปรับตามความเป็นจริง

วันและเวลาเปิดบริการ

วันปกติ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30 น. - 24.00 น.

วันเสาร์-วันอาทิตย์เวลา 08.30 น. - 21.00 น.

ปิดบริการวันหยุดนักขัตฤกษ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก กม.ที่13 ต.คลองหก อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ 0-2549-3079 โทรสาร 0-2549-3080

เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ : <http://www.arit.rmutt.ac.th/>

เว็บไซต์ ห้องสมุด : <http://www.library.rmutt.ac.th/>

เว็บไซต์ ICT service : <http://www.ict.rmutt.ac.th/>

4. สำนักจัดการทรัพย์สิน สำนักจัดการทรัพย์สิน มีภารกิจหลักด้านการวางแผน ประโยชน์และก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยฯ พัฒนาพื้นที่เพื่อหารายได้ โดยดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้สัมปทาน การให้เช่าสถานที่การหารายได้จากลิขสิทธิ์/สิทธิบัตร

4.1 จัดบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

4.1.1 ร้านสวัสดิการ มทร.ธัญบุรี ตั้งอยู่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.1.2 ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ตั้งอยู่โรงอาหารกลาง

4.1.3 สถานีบริการน้ำมัน ปตท. ตั้งอยู่เลยบริมคลองหก

4.1.4 น้ำดื่มราชมงคล ผลิตน้ำตราราชมงคลเพื่อจำหน่ายในราคาสวัสดิการ

(ตรงข้ามกองพัฒนานักศึกษา)

4.1.5 ศูนย์บริการถ่ายเอกสารครบวงจร ศูนย์รวม (ตั้งอยู่ที่อาคารเรียนรวม คณะวิศวกรรมศาสตร์ ศูนย์ย่อย ตั้งอยู่ตามคณะต่าง ๆ)

4.1.6 ซุ้มอาหารตามคณะต่าง ๆ

4.1.7 ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ตั้งอยู่ในอาคาร สวท.)

4.1.8 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาย่อย ให้บริการฝากเงิน ถอนเงิน ครบวงจร (ตั้งอยู่ในอาคาร สวท.)

4.1.9 บริการตู้ ATM ภายในมหาวิทยาลัยฯ

4.2 งานให้บริการสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยฯ และนักศึกษา บริษัท เสริมสุข จำกัด (มหาชน) ผู้ได้รับสัมปทานจำหน่ายเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ในมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ จะมีการให้สัมปทาน ผลประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับ

4.2.1 ได้รับการสนับสนุนเครื่องดื่มที่เป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ โดย หน่วยงานขอรับการสนับสนุนผ่านสำนักการจัดการทรัพย์สิน

4.2.2 ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ป้ายผ้า โตะ เก้าอี้ เต็นท์ฯ

4.2.3 เงินสนับสนุนกิจกรรมขององค์การนักศึกษา

4.2.4 เงินทุนการศึกษา

ทุกกิจกรรมที่สำนักจัดการทรัพย์สินจัดหามาบริการ ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ มหาวิทยาลัยฯ จะจัดสรรให้แก่กองทุนต่าง ๆ ในส่วนของนักศึกษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของ กองพัฒนานักศึกษา

5. สำนักสหกิจศึกษา

สหกิจศึกษา (Cooperative Education) คือ การผสมผสานระหว่างการเรียนของนักศึกษา ในสถานศึกษาสลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบ โดยความร่วมมือจากสถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยระยะเวลาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ไม่น้อยกว่า 16 สัปดาห์ ในตำแหน่งงานที่ตรงกับสาขาวิชาชีพ และนักศึกษาต้องปฏิบัติตามระเบียบ การบริหารงานบุคคลของสถานประกอบการเสมือนเป็น พนักงานประจำ ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ และสามารถพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพตรงกับความต้องการของสถานประกอบการมากที่สุด

5.1. คุณสมบัติของนักศึกษาสหกิจศึกษา

5.1.1 นักศึกษาต้องผ่านการศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้วไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน หน่วยกิตตามหลักสูตรนั้น

5.1.2 มีระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.00 ในระดับปริญญาตรี และ 3.00 ในระดับบัณฑิตศึกษา

5.1.3 ต้องผ่านการพิจารณาคุณสมบัติโดยภาควิชา/สาขาวิชา ต้นสังกัดของนักศึกษา ตามเกณฑ์ที่คณะ/วิทยาลัย กำหนด

5.1.4 มีความพร้อมทางด้านร่างกายที่ไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

5.1.5 มีความประพฤติเรียบร้อย ไม่เคยหรืออยู่ระหว่างถูกพักการศึกษา

5.2. ประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับ

5.2.1 ได้รับประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาชีพที่เรียนเพิ่มเติมจากการเรียน

5.2.2 เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ

5.2.3 ได้เผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่แท้จริงในการทำงาน และคิดค้นวิธีการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้อย่างแท้จริง

5.2.4 ส่งผลให้มีผลการเรียนดีขึ้นภายหลังการปฏิบัติงาน เนื่องด้วยมีความเข้าใจ ในเนื้อหาวิชาจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

5.2.5 เกิดทักษะการสื่อสารและทักษะทางสังคมในการทำงานในสถานประกอบการสามารถเลือกสายอาชีพได้ถูกต้องเนื่องจากได้ทราบความถนัดของตนเองมากขึ้น

5.2.6 สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพในการทำงาน และมีโอกาสได้รับเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา

5.3 ศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง (Self-Access Language Learning Center) ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือเรียกว่า SALLC (Self-Access Language Learning Center) ตั้งอยู่ที่ชั้น 6 อาคารเรียนและปฏิบัติการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยอยู่ในความรับผิดชอบของคณะศิลปศาสตร์ มีหน้าที่บริการเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษา ด้วยตนเอง โดยเน้นภาษาอังกฤษ และยังมีภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ผู้สนใจ สามารถเข้ามาใช้บริการ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในเวลาราชการ เวลา 08.30 -16.30 น.

5.4 การจัดบริการภายในศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง

- 5.4.1 บริการฝึกทักษะภาษาต่างประเทศโดยใช้โปรแกรม
- 5.4.2 บริการแบบทดสอบวิชาภาษาอังกฤษ
- 5.4.3 บริการเทปวิดีโอ ซีดีและวีซีดี
- 5.4.4 บริการเทปคาสเซ็ทฝึกทักษะการฟัง
- 5.4.5 บริการพจนานุกรมไฟฟ้า
- 5.4.6 บริการหนังสือพิมพ์รายวันภาษาอังกฤษ
- 5.4.7 บริการนิตยสาร วารสารภาษาอังกฤษ
- 5.4.8 บริการสื่อด้านไวยากรณ์
- 5.4.9 หนังสือพจนานุกรมภาษาต่าง ๆ และพจนานุกรมเฉพาะทาง
- 5.4.10 บริการสื่อด้านทักษะการอ่าน
- 5.4.11 บริการสื่อด้านทักษะการเขียน
- 5.4.12 บริการสื่อด้านทักษะการฟัง
- 5.4.13 บริการสื่อด้านศัพท์
- 5.4.14 บริการสื่อด้านการออกเสียง
- 5.4.15 บริการสื่อด้านทักษะการพูด
- 5.4.16 เกมส์ต่าง ๆ เช่น Scrabble, Word Up เป็นต้น
- 5.4.17 บริการทดสอบความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ หรือ IELTS, TOEFL, TOEIC
- 5.4.18 บริการสื่อชุดอ่าน SRA

6. กองคลัง สำนักงานอธิการบดี (กค. มทร.ธัญบุรี) กองคลังให้บริการแก่นักศึกษา ดังนี้

6.1 การรับเงินของนักศึกษาภาคปกติ

- 6.1.1 ค่าลงทะเบียน
- 6.1.2 ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยน/เพิ่ม/ลดรายวิชา
- 6.1.3 ค่ารักษาสุขภาพการเป็นนักศึกษา
- 6.1.4 ค่าลงทะเบียนส่วนที่ขาด
- 6.1.5 ค่าลงทะเบียนซ้ำ
- 6.1.6 ค่าทำบัตรนักศึกษาชั่วคราว
- 6.1.7 ค่าสอบพิเศษลักษณะรายวิชา

- 6.1.8 ค่าเทียบโอนรายวิชา
- 6.1.9 ค่าคืนสภาพกลับเข้าเป็นนักศึกษาใหม่
- 6.1.10 ค่าหนังสือรับรอง
- 6.1.11 ค่าใบรายงานผลการศึกษา
- 6.1.12 ค่าขึ้นทะเบียนบัณฑิต
- 6.1.13 ค่าใบแทนปริญญาบัตร

6.2 การจ่ายเงินให้กับนักศึกษา

- 6.2.1 จ่ายเงินคืนค่าหน่วยกิตที่ชำระไว้เกิน
- 6.2.2 จ่ายเงินคืนค่าตอบแทนนักศึกษาปฏิบัติงาน
- 6.2.3 จ่ายเงินทุนการศึกษา
- 6.2.4 จ่ายเงินคืนค่าลงทะเบียนสำหรับนักศึกษากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

6.3 ออกใบเสร็จรับเงินของนักศึกษากองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

7. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี (กก. มทร.ธัญบุรี) ได้แบ่งภารกิจเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

- 7.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีภารกิจรับผิดชอบงานต่าง ๆ คือ
- 7.2 ฝ่ายยานพาหนะ
- 7.3 ฝ่ายอาคารสถานที่
- 7.4 ฝ่ายสาธารณูปโภค
- 7.5 ฝ่ายออกแบบสิ่งก่อสร้าง
- 7.6 ฝ่ายภูมิทัศน์
- 7.7 ฝ่ายรักษาความปลอดภัย
- 7.8 ฝ่ายบริหารจัดการใช้ทรัพยากรทางกายภาพและงานระบบบริการกลาง

8. กองพัฒนานักศึกษา (กพน. มทร.ธัญบุรี)

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ ตั้งอยู่ที่ อาคารกองพัฒนานักศึกษา (ด้านข้างโรงอาหารกลางของมหาวิทยาลัยฯ) มีหน้าที่ในการ สนับสนุน ส่งเสริม กิจกรรม และจัดบริการด้านสวัสดิการ แนะแนวการศึกษา รวมทั้งการพัฒนาทักษะ ให้กับนักศึกษา เพื่อให้มีความพร้อม ในการศึกษาเล่าเรียนและเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาใน รูปแบบต่าง ๆ ให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ และเป็นพื้นฐานที่ดีใน การนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างเต็มที่ ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยฯ ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

8.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- บริการประสานงานด้านเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของนักศึกษา เช่น การขออนุญาตใช้สถานที่จัดกิจกรรม การขอใช้รถยนต์ราชการ การบริการถ่ายเอกสารและอัดสำเนา
- ให้บริการยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์ เพื่อการจัดกิจกรรมของนักศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น
- การจัดดูแลอาคารสถานที่ของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อการใช้สอยในด้านการจัดกิจกรรมองค์การ สภาและชมรมต่าง ๆ

8.2 ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบจัดบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ นักศึกษา ทั้งขณะกำลังศึกษาอยู่ และเมื่อจบการศึกษาไปแล้ว โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้

- งานบริการให้การปรึกษาและทดสอบทางจิตวิทยา จัดบริการให้การปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการในเรื่องการเรียน ส่วนตัว งานอาชีพ และสังคม บริการทดสอบทาง จิตวิทยาเพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักและเข้าใจตนเองดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังให้บริการสนับสนุนระบบงาน อาจารย์ทางวิชาการ โดยการจัดทำคู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในงานอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ความร่วมมือ คณะต่าง ๆ ในการจัดอบรมพัฒนาระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษาให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

- งานบริการสนเทศและฝึกอบรม จัดบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ในการ ดำเนินชีวิต การเรียน การศึกษาต่อ สังคม และส่วนตัวเพื่อการพัฒนา นักศึกษา จัดปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ และจัดอบรมกระบวนการจิตวิทยาเพื่อพัฒนา ศักยภาพและบุคลิกภาพแก่นักศึกษา

- งานบริการจัดหางานและเสริมประสบการณ์อาชีพ จัดบริการจัดหางานให้แก่ นักศึกษา ทั้งงานพิเศษ (Part Time Job) เพื่อสร้างรายได้ระหว่างเรียนแก่นักศึกษา จัดหางานให้แก่ นักศึกษาที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษาและศิษย์เก่า (Full Time Job) จัดงานนัดพบสถานประกอบการ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ตรง ในการสมัครงาน ประสานและจัดหาแหล่ง ฝึกงานให้กับนักศึกษาเพื่อเพิ่ม ประสบการณ์อาชีพ จัดอบรมและส่งเสริมอาชีพเพื่อพัฒนาทักษะ ทางด้านอาชีพให้นักศึกษาสามารถนำไปเป็น อาชีพเสริมได้

- งานติดตามผลและงานวิจัย ดำเนินการเกี่ยวกับการสำรวจภาวะการมีงานทำของ ผู้สำเร็จการศึกษา เป็นประจำทุกปีการศึกษา ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงาน ของบัณฑิต เป็นประจำทุกปีการศึกษา สำรวจความต้องการจำเป็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สำรวจ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัยฯ งานวิจัยเพื่อพัฒนางานแนะแนว งานรายงาน ผลการปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ นอกจากนี้ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ยังได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานอื่น ๆ ได้แก่

- (1) งานบริการนักศึกษาและศิษย์เก่า (งานใหม่)
- (2) งานแนะแนวการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย
- (3) งานประชุมสัมมนาผู้ปกครองของนักศึกษา
- (4) ปฏิบัติภาระงานด้านอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายพิเศษ

8.3 ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา

8.3.1 กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ความเป็นมากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนตามนัยมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2591 โดยได้เริ่มดำเนินการให้กู้ยืมในครั้งแรก ปีการศึกษา 2539 ต่อมารัฐบาลได้ประกาศเส พระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2541 มีผลให้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง

8.3.2 การยืมเงินฉุกเฉินสำหรับนักศึกษา นักศึกษาผู้มีสิทธิยืมเงินต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เป็นนักศึกษาที่มีความเดือดร้อนและมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินอย่างฉุกเฉิน
- เป็นนักศึกษาที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ
- มีความประพฤติดี
- ไม่อยู่ในระหว่างลาพักการศึกษา หรือถูกสั่งพักการศึกษา และไม่เคยถูก

ลงโทษทางวินัยนักศึกษา

- ไม่เป็นนักศึกษาที่ยังชำระคืนเงินยืมฉุกเฉินไม่ครบ

8.3.3 ทุนการศึกษาให้เปล่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีทุนการศึกษา (ให้เปล่า) ที่ได้รับการ สนับสนุนจากภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ได้รับความเดือดร้อนทางการเงิน มี 2 ประเภท คือ ทุนปีต่อปีและทุนต่อเนื่องจนสำเร็จการศึกษา

8.3.4 ประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำประกันอุบัติเหตุแก่นักศึกษา โดยนักศึกษาจะได้รับความคุ้มครอง หากประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ตลอดระยะเวลาตามกรมธรรม์กำหนด โดยนักศึกษา ที่ประสบอุบัติเหตุต้อง ยื่นเอกสารดังนี้

8.3.5 การขอผ่อนผันการเรียกผลเพื่อฝึกวิชาทหาร ดำเนินการครั้งเดียวจะมีผลตลอดหลักสูตร การศึกษาในระดับนั้น ๆ การผ่อนผันการรับราชการทหารเพื่อลาศึกษาต่อ (เฉพาะกรณีนักศึกษาจับได้ใบแดง) กระทรวงกลาโหมได้กำหนด นักศึกษาที่ต้องเข้ารับราชการทหารและมีความประสงค์จะลาเพื่อศึกษา ต่อได้ในกรณีต่าง ๆ ดังนี้

- 1) นักศึกษาที่อยู่ระหว่างการสอบเข้าสถานศึกษาแห่งใหม่
- 2) นักศึกษาที่พักรักษาตัวเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัย เช่น ประสบอุบัติเหตุ ในระหว่างช่วงเวลา ที่มหาวิทยาลัยประกาศให้ยื่นเรื่องขอผ่อนผันการตรวจเลือก
- 3) เจ้าหน้าที่ของสถานศึกษาส่งรายชื่อเพื่อขอผ่อนผันการตรวจเลือกผิดพลาดหรือตกหล่น เป็นเหตุให้นักศึกษาต้องเข้ารับการตรวจเลือกและถูกคัดเลือกเป็นทหารกองประจำการ
- 4) สถานศึกษาขอผ่อนผันการตรวจเลือกไปยังจังหวัดภูมิลำเนาทหารของนักศึกษาแล้ว เอกสารหายระหว่างการส่งเอกสารหรือส่งภายหลังการเสร็จสิ้นการตรวจเลือกเป็นเหตุต้องเข้ารับการ ตรวจเลือกและถูกคัดเลือกเป็นทหารกองประจำการ

8.4 ฝ่ายกีฬาและกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งส่งเสริมให้นักศึกษาตระหนักใน ความสำคัญของกิจกรรมกีฬา โดยจัดให้มีบริการสำหรับสุขภาพและจัดการแข่งขันกีฬาเพื่อสร้าง ทักษะและประสบการณ์ให้กับนักศึกษาและบุคลากรได้ออกกำลังกาย เรียนรู้กฎกติกา เพื่อให้เกิดการ พัฒนาได้ครบทุกด้าน และนำมาซึ่งการศึกษาที่ดี มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่วิชาชีพ และพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต ดังนี้

8.4.1 จัดบริการศูนย์ออกกำลังกาย (FITNESS CENTER) ให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯและบุคคลภายนอก โดยการจัดอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ได้มาตรฐานสากล ไม่คิดค่าใช้จ่าย

บุคลากรและครอบครัวบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สมาชิกทั่วไป 20 บาท/ครั้ง (ไม่มีค่าสมัครรายปี)
- สมาชิกรายปี 15 บาท/ครั้ง (300 บาท : คน : ปี)

บุคคลภายนอกที่ได้รับการพิจารณาจากมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย

- สมาชิกรายปี 30 บาท/ครั้ง (300 บาท : คน : ปี)

นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

- สมาชิกรายปี 15 บาท/ครั้ง (100 บาท : คน : ปี)

ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สมาชิกรายปี 20 บาท/ครั้ง (200 บาท : คน : ปี)

8.4.2 จัดบริการสนามกีฬามาตรฐาน (สนามกีฬาในร่มและกลางแจ้ง)

ให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯ เช่น สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สนามเปตอง สนามวอลเลย์บอล ชายหาด สนามตะกร้อ สนามบาสเกตบอล สนามเบสบอล ยิมเนเซียม และลานกีฬาอเนกประสงค์ รวมถึงการให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬา

8.4.3 จัดบริการสระว่ายน้ำขนาดมาตรฐานให้บริการ แก่นักศึกษา บุคลากร

ของมหาวิทยาลัยฯ และบุคคลภายนอก

นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่คิดค่าบริการ

บุคลากรและครอบครัวบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สมาชิกทั่วไป 30 บาท/ครั้ง (ไม่มีค่าสมาชิกรายปี)

- สมาชิกรายปี 20 บาท/ครั้ง (400 บาท : คน : ปี)

* ผู้ใหญ่ (400 บาท : คน : ปี)

* เด็ก (200 บาท : คน : ปี)

บุคคลภายนอกที่ได้รับการพิจารณาจากมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นสมาชิกสระว่ายน้ำ

- สมาชิกรายปี 40 บาท/ครั้ง (500 บาท : คน : ปี)

* ผู้ใหญ่ 40 บาท/ครั้ง

* เด็ก 30 บาท/ครั้ง

นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

- สมาชิกรายปี 20 บาท/ครั้ง (200 บาท : คน : ปี) 3.5 ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สมาชิกรายปี 20 บาท/ครั้ง (400 บาท : คน : ปี)

8.4.4 งานสนับสนุนการแข่งขัน

- ส่งเสริมและสนับสนุนนักศึกษาที่มีความสามารถทางด้านกีฬา

- การแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแห่งประเทศไทย

- การแข่งขันกีฬาบัวน้ำเงินเกมส์ เป็นการแข่งกีฬาภายในของกลุ่มคณะใน

มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 11 คณะและ 1 วิทยาลัย มีนักกีฬาและผู้เข้าร่วมกิจกรรมประมาณ 22,000 คน

- การแข่งขันกีฬาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ธัญบุรีมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มมหาวิทยาลัย และสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา

- สนับสนุนส่งทีมกีฬาเข้าร่วมแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย

8.4.5 งานกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มีนโยบายส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาควบคู่กับการ เรียนการสอน ในสายวิชาการ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและนำไปสู่การปฏิบัติให้ เกิดประสบการณ์ต่อการสร้างงาน เสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ มีจิตสาธารณะ รู้จักเสียสละเพื่อ ส่วนรวมและการสร้างความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในอนาคต โดยส่งเสริมให้นักศึกษาได้ดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจ

8.4.6 งานการให้คำปรึกษา ประสานงาน และติดตามการดำเนินกิจกรรม

นักศึกษา กองพัฒนานักศึกษาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรนักศึกษาในทุก กิจกรรม โดยรูปแบบของการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษาต้องครอบคลุมกิจกรรม 5 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมกีฬาหรือส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษา

สิ่งแวดล้อม กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม และกิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งดำเนินงานในทุกกิจกรรมอยู่ภายใต้กรอบการปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัยฯ ทั้งนี้มีส่วนในการประสานงานกับองค์กรทั้งภายในและภายนอกในการสนับสนุน กิจกรรมนักศึกษาให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

8.4.7 งานสถานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การให้คำปรึกษา ในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของสถานักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสถานักศึกษาเป็นองค์กรที่มีหน้าที่เป็นตัวแทนพิทักษ์ไว้ซึ่งสิทธิของ นักศึกษา รักษาผลประโยชน์ของนักศึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ของนักศึกษา พิจารณางบประมาณ ขององค์การนักศึกษาและชมรมในสังกัด จำนวน 30 ชมรม ตรวจสอบการใช้งบประมาณและการ ดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และส่งเสริมประชาธิปไตยในมหาวิทยาลัยฯ โดยจัดการ เลือกตั้งสโมสรนักศึกษา คณะกรรมการบริหารองค์การนักศึกษา และสมาชิกสถานักศึกษาให้มีความ บริสุทธิ์ยุติธรรม

8.4.8 งานองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การให้คำปรึกษา ในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งองค์การนักศึกษามีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมนักศึกษาโดยแบ่งการ ดำเนินงานเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายกีฬา ฝ่ายศิลปะและวัฒนธรรม ฝ่ายพัฒนาสังคมและบำเพ็ญ ประโยชน์ ฝ่ายส่งเสริมวิชาการ ฝ่ายนักศึกษาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และฝ่ายการประกัน คุณภาพกิจกรรมนักศึกษา นอกจากนี้องค์การนักศึกษามีส่วนในการจัดกิจกรรมนักศึกษาปลูกฝัง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการเป็นผู้นำนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

8.5 ฝ่ายพัฒนาทักษะ วินัย และประสบการณ์นักศึกษา สนับสนุนส่งเสริมการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยนักศึกษาและการ พัฒนานักศึกษา เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รู้สิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น โดย ส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาตนเองทางด้าน คุณธรรม จริยธรรม พร้อมทั้งให้คำปรึกษาทางวินัยเพื่อช่วย ให้นักศึกษา ปรับพฤติกรรมตนเอง ให้ถูกต้อง เมื่อจบการศึกษาออกไปแล้วสามารถดำรงชีพในสังคม อย่างมีความสุข ปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

8.5.1 งานส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษา กำกับดูแลการจัดกิจกรรมอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนานักศึกษา

8.5.2 งานวินัยและพัฒนานักศึกษา

8.5.3 กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

8.6 ฝ่ายสุขภาพและอนามัย การให้บริการด้านสุขภาพและอนามัยเป็นภารกิจที่กองพัฒนานักศึกษาให้ความสำคัญเป็น อย่างมาก เพื่อให้ให้นักศึกษามีสุขภาพและอนามัยที่ดีปราศจากโรคภัยต่าง ๆ ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการ เรียนของนักศึกษาเป็นบริการที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีห้องพยาบาลให้บริการ โดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ มีเตียงให้นอนพักรักษาอาการ การให้บริการ มีดังต่อไปนี้

- ให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้น
- ตรวจรักษาโรคทั่วไปโดยแพทย์
- จ่ายยา ทำแผลทุกชนิด ตัดไหม ฯลฯ
- บริการฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่าง ๆ
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการสุขภาพและอนามัยที่บอร์ดประชาสัมพันธ์
- ให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหสุขภาพต่าง ๆ
- ให้บริการยาและเวชภัณฑ์สำหรับนักศึกษา และบุคลากรในการใช้กิจกรรมต่าง ๆ
- ให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน

8.7 ฝ่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รับผิดชอบงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นพันธกิจหนึ่งของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นการพัฒนาสังคมสร้างความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์ โดยเน้นการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม สร้างเสริมเอกลักษณ์ไทย อนุรักษ์ ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

วิชัย ธิโวณา (บทคัดย่อ, 2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการ ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้าน กิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วน ปัจจัยที่เหลือได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้าน ช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

วัลลภ จันทเรนทร์ (บทคัดย่อ, 2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัญหาในการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ อุปกรณ์ในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความพร้อมของมหาวิทยาลัยในการให้บริการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาด้านโปรแกรมลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เข้าเว็บไซต์ได้ช้า และประมวลผลช้า มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้ และนักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงขั้นตอนการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรืออำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (บทคัดย่อ, 2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากรการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความ พึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่า นักศึกษาที่เรียน หลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทาง 41 สถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 – 3 ปี มี ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

อำนาจ ชนะวงศ์ และคณะ (บทคัดย่อ, 2554) เพื่อศึกษาองค์ประกอบระบบสารสนเทศ พัฒนาระบบสารสนเทศ ศึกษาผลการใช้และความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลสารสนเทศศิษย์เก่า ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,069 คน จำแนกเป็น

กลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษา องค์ประกอบระบบสารสนเทศศึกษย์เก่า 999 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษา ผลการใช้ระบบ จำนวน 70 คน ได้มาโดยกลุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระบบสารสนเทศศึกษย์เก่าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ แบบสอบถามความพึงพอใจ และแบบประเมินระบบ สารสนเทศของผู้เชี่ยวชาญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบระบบสารสนเทศศึกษย์เก่าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) บุคลากร (Peopleware) ข้อมูล (Data) ขั้นตอนกระบวนการ (Procedure) และการสื่อสารข้อมูลและระบบเครือข่าย (Data Communications and Network System)
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศศึกษย์เก่าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศสำหรับสมาคม ระบบสารสนเทศสำหรับศึกษย์เก่า ระบบสารสนเทศ สำหรับข้อมูลทั่วไป ระบบสารสนเทศสำหรับติดต่อสื่อสาร และระบบสารสนเทศสำหรับสมาชิก
3. ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศศึกษย์เก่าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อาจารย์/เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($X = 4.36$) ศึกษย์เก่ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($X = 4.23$)

สมหมาย เปียถนอม (บทคัดย่อ, 2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐมนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การบริการด้านวิชาการ ได้แก่ การบริการในด้านการลงทะเบียนเรียน (การลงทะเบียนเรียน การเปลี่ยนรายวิชาการเพิ่ม-ถอนรายวิชาเรียน) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ การติดตามผลการเรียน 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา ได้แก่ การบริการเรื่องทุนการศึกษา การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การจัดแข่งขันกีฬา และ 3) การบริการ ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ -ห้องส้วมการใช้สนามกีฬา ประชากรที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน ทั้งหมด 13,836 คน โดยแบ่งเป็นนักศึกษาภาคปกติ 9,567 คน นักศึกษา กศ.พป. 3, 472 คน และ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 797 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 1,893 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามตัวชี้วัด กพร. ที่ 3.2.11 ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการเชิงสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายด้วยตารางที่ประกอบ ความเรียง ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.24 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียนเรียน (3.30) การขอคำร้องเกี่ยวกับ งานวิชาการ (3.23) และการติดตามผลการเรียน (3.19) 2. การบริการด้าน กิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การช้กิจกรรมต่าง ๆ (3.30) การจัดแข่งขันกีฬา (3.30) และ ทุนการศึกษา (3.22) 3. การบริการด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การใช้ห้องเรียน (3.34) การใช้ห้องน้ำ - ห้องส้วม (สุขา) (2.89) และการใช้สนามกีฬา (2.83)โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง

วัลลภ สงวนศักดิ์ (บทคัดย่อ, 2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพ ให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวุฒิผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน จำแนกภูมิลาเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการ ดังนี้ 2.1) จำแนกภูมิลาเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.2) จำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่าง

ชมนาด ม่วงแก้ว (บทคัดย่อ, 2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษาในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ดวงพร รุ่งเรืองศรี (บทคัดย่อ, 2562) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสถาบันของ นิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศึกษาระดับความผูกพันต่อสถาบันของ นิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ และศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพัน ต่อสถาบันของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตเก่าและนิสิตปัจจุบันของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ จำนวน 111 คน สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสถาบันของนิสิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคณาจารย์ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้าน หลักสูตร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อสถาบัน ของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านจะรักษาและสร้างชื่อเสียงให้กับวิทยาลัย รองลงมาคือ ท่านภูมิใจที่เป็นนิสิตของวิทยาลัย และท่านจะแนะนำคนอื่นให้สมัครเรียนที่ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ สำหรับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อ สถาบันของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านคณาจารย์ และคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wickstrom & Rodney (1971) ได้ศึกษาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานระดับชั้น และตำแหน่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 373 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบงาน องค์ประกอบที่ ทำให้ครูไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่กระทบความเป็นอยู่ 42 ส่วนตัวตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Schmidt (1961) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผู้บริการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริการ



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12 ปีย้อนหลัง มีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 66,665 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มกราคม 2563 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี) โดยใช้การแบ่งชั้นภูมิจากนั้นหาร้อยละตามจำนวนนักศึกษาแต่ละคณะ แล้วสุ่มอย่างง่าย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{66,665}{1+66,665(0.05)^2}$$
$$n = 397$$

ผู้วิจัยได้เพิ่มค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร ผู้สำเร็จการศึกษา (ปีการศึกษา 2550 – 2561) จำแนกตามคณะ

คณะ/วิทยาลัย	ผู้สำเร็จการศึกษา (ปีการศึกษา 2550 – 2561)	
	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	7,057	42
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3,599	21
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	4,310	26
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	5,442	35
คณะบริหารธุรกิจ	20,206	121
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	2,689	16
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9,050	54
คณะวิศวกรรมศาสตร์	7,752	46

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร ผู้สำเร็จการศึกษา (ปีการศึกษา 2550 – 2561) จำแนกตามคณะ (ต่อ)

คณะ/วิทยาลัย	ผู้สำเร็จการศึกษา (ปีการศึกษา 2550 – 2561)	
	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3,011	18
คณะศิลปศาสตร์	2,369	14
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1,180	7
รวม	66,665	400

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 12 มกราคม 2563 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (Closed Form) โดยศึกษาจากกรอบแนวคิดขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ประมวลเข้าด้วยกันจากนั้นได้ขอรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า จำนวน 20 ข้อ ข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม ระหว่าง 0.80-1.00 และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับการให้คะแนนมีดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับในแต่ละด้านทั้ง 5 องค์ประกอบเพื่อกำหนดตัวแปรและข้อรายการ

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อรายการที่เหมาะสม โดยพิจารณาให้ครอบคลุมเนื้อหาของแต่ละด้านให้เหมาะสมและดีที่สุด

3.3.3 กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อสร้างคำถามให้ครอบคลุมในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า

3.3.4 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดเป็นประเด็นให้ครอบคลุมขอบเขตที่กำหนดในกรอบแนวคิด เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้ค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ขอคำแนะนำ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับขอบเขตที่กำหนด

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ค้นคว้าได้นำแบบสอบถามได้ทำการตรวจสอบเบื้องต้น และมีการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง (Subject matter specialists) จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Ralidity) ครอบคลุมความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.05-1.00

3.4.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

3.4.4 ตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990, p.160) ซึ่งความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.75ขึ้นไป นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็น และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ดังนี้

3.5.1 จัดเตรียมเครื่องมือให้ครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ/วิทยาลัยพร้อมทั้งทำรหัสในแบบสอบถามให้ตรงตามกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มไว้แล้ว เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ

3.5.2 การเก็บข้อมูลผู้วิจัยกระทำตามขั้นตอน กล่าวคือ

1) ขอความอนุเคราะห์ศิษย์เก่าทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ตอบแบบสอบถามโดยเก็บกลับคืนภายใน 1 เดือน

2) ตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างทำการตรวจนับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แบ่งเป็นรายด้าน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

การแปลความหมายการให้คะแนนจากค่าเฉลี่ย (Mean) ของคำตอบทั้งหมดตามขอบเขตของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2550, หน้า 150) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความต้องการ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความต้องการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการดำเนินการจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (T-test) และเมื่อจำแนกตามอายุ คณะ/วิทยาลัย ระดับการศึกษา ใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2560, หน้า 147)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 0.05

3.7.2 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อวัดความเที่ยงตรง (validity) จากสูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า147)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาตาม
ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน ค่าคะแนนความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ถ้าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทน
ลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ของคำถามนั้นถูกตัดออกไปหรือต้อง
ปรับปรุงใหม่

3.7.3 การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
(Cronbach's alpha coefficient) (Cronbach, 1991, p.160)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

- n แทน จำนวนข้อคำถาม

- S_i แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ

- S_t แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

3.7.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถาม

1) การหาค่าร้อยละ (percentage) จากสูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

x แทน ค่าหรือคะแนนของข้อมูล

$\sum x$ แทน ผลรวมของค่าหรือคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3) การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) จากสูตร
(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, หน้า 48)

$$- \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

- เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
- $\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 - $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 - n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3.7.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

1) การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และโดยพิจารณาความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบเอฟ (F-test) จากสูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 217-227)

$$F = \frac{S^2_{\text{มาก}}}{S^2_{\text{น้อย}}}, \quad df_1 = n_1 - 1, \quad df_2 = n_2 - 1,$$

- ถ้ามีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้สูตร

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

- ถ้าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติทดสอบที่

- \bar{X}_1 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- \bar{X}_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- n_1 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- s_1^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
- s_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- df แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA)

จากสูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 217-227)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ(F-test)
MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (between mean square)
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (within mean square)

3) สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ด้วยวิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ่ (Scheffe's method) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F - test) จากสูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550, หน้า 217-227)

$$F_1 = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{MS_w \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right) (k - 1)}$$

เมื่อ F_1	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ
\bar{X}_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n_1	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
MS_w	แทน	ความแปรปรวน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (mean of squares)
*p ≤ .05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
p > .05	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 โดยการใช้การทดสอบที (t-test) ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการใช้การทดสอบเอฟ (F-test) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และระดับการศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 400 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	224	56.00
หญิง	176	44.00
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	85	21.25
30-35 ปี	148	37.00
35-40 ปี	74	18.50
41-45 ปี	39	9.75
46-50 ปี	16	4.00
มากกว่า 50 ปี	38	9.50
คณะ/วิทยาลัย		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	46	11.50
คณะบริหารธุรกิจ	121	30.25
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	1.75
คณะศิลปกรรมศาสตร์	18	4.50
คณะศิลปศาสตร์	14	3.50
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	42	10.50
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	21	5.25
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	26	6.50
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	35	8.75
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	54	13.50
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	16	4.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	0.50
ปริญญาตรี	337	84.25
ปริญญาโท	57	14.25
ปริญญาเอก	4	1.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.00, มีอายุระหว่าง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.00, เป็นศิษย์เก่าจากคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาเป็นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 13.60 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 10.60 และน้อยที่สุดเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 1.75 (ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตร กับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง

ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า	3.22	1.15	ปานกลาง
2. การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า	3.09	1.22	ปานกลาง
3. การจัดสัมมนาเพื่อให้ศิษย์เก่าศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน	3.06	1.17	ปานกลาง
ภาพรวม	3.12	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 1.15) รองลงมา การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 1.22) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ศิษย์เก่าศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า

ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารฯ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เว็บไซต์ศิษย์เก่าสัมพันธ์ www.rt-alumni.rmutt.ac.th	3.01	1.17	ปานกลาง
2. Facebook / Group ของศิษย์เก่า (ศิษย์เก่าสัมพันธ์)	3.15	1.17	ปานกลาง
3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า	3.08	1.20	ปานกลาง
4. การเชิญศิษย์เก่ามาร่วมเป็นกรรมการปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชา	2.89	1.26	ปานกลาง
5. ความสัมพันธ์ระหว่างคณะและศิษย์เก่า	2.87	1.22	ปานกลาง
6. กิจกรรมระหว่างคณะและศิษย์เก่า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี	2.85	1.23	ปานกลาง
ภาพรวม	2.97	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ Facebook / Group ของศิษย์เก่า (ศิษย์เก่าสัมพันธ์) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.17) รองลงมา การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 1.20) และเว็บไซต์ศิษย์เก่าสัมพันธ์ www.rt-alumni.rmutt.ac.th มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กิจกรรมระหว่างคณะและศิษย์เก่า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 1.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า

ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างศิษย์เก่า	3.00	1.09	ปานกลาง
2. การจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า	2.85	1.08	ปานกลาง
3. การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า	2.75	1.12	ปานกลาง
4. การจัดกิจกรรมของศิษย์เก่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	2.73	1.10	ปานกลาง
ภาพรวม	2.83	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างศิษย์เก่า ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.09) รองลงมาการจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 1.08) และ การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.75$, S.D. = 1.12) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า

ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ได้รับส่วนลดจากการใช้บริการสถานที่ของทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้องประชุม ค่าสมัครสมาชิกต่าง ๆ เป็นต้น	2.68	1.20	ปานกลาง
2. ได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากศิษย์เก่าด้วยกัน	3.09	1.21	ปานกลาง
ภาพรวม	2.89	1.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับส่วนลดจากการใช้บริการสถานที่ของทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้องประชุม ค่าสมัครสมาชิกต่าง ๆ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 1.20) รองลงมาได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากศิษย์เก่าด้วยกัน ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 1.21)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า

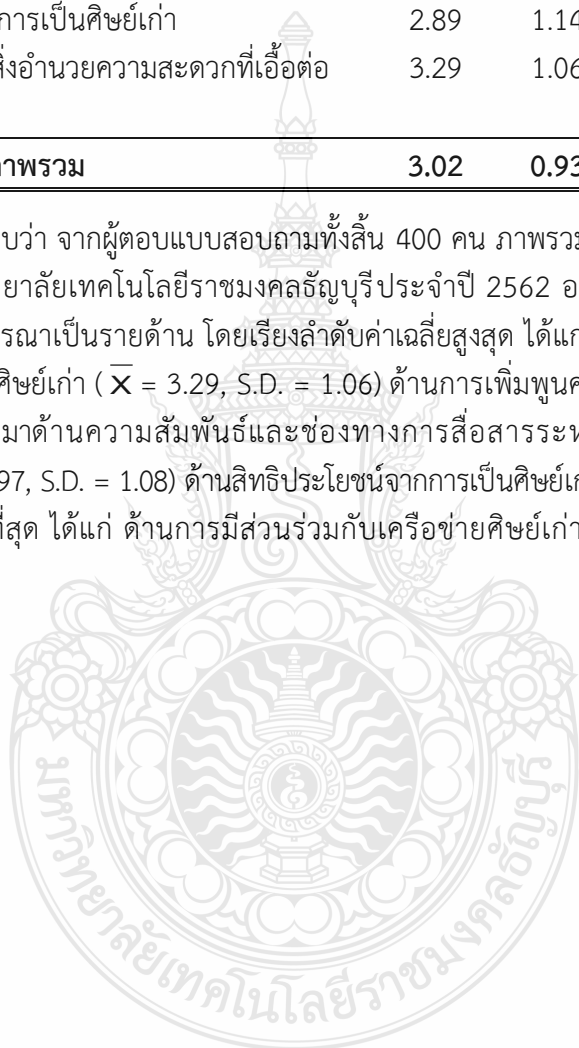
ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความสะดวกในการติดต่อมหาวิทยาลัยฯ	3.37	1.09	ปานกลาง
2. การเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยฯ	3.33	1.18	ปานกลาง
3. การติดต่อขอใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ เช่น สนามกีฬา หอประชุม ห้องพัก เป็นต้น	3.22	1.15	ปานกลาง
4. ใช้ตำรา หรือเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบใน การปฏิบัติงานในหน้าที่	3.33	1.20	ปานกลาง
5. ติดต่อขอเชิญ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากร ให้กับหน่วยงานภายนอก	3.12	1.14	ปานกลาง
ภาพรวม	3.29	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ความสะดวกในการติดต่อมหาวิทยาลัยฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.18) รองลงมาใช้ตำรา หรือเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบใน การปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.20) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ติดต่อขอเชิญ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากร ให้กับหน่วยงานภายนอก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ภาพรวม

ความพึงพอใจของศิษย์เก่า ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง	3.12	1.11	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า	2.97	1.08	ปานกลาง
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า	2.83	1.03	ปานกลาง
4. ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า	2.89	1.14	ปานกลาง
5. ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า	3.29	1.06	ปานกลาง
ภาพรวม	3.02	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน ภาพรวมความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 1.06) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.11) รองลงมาด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.08) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 1.14) และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย และระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบที (t-test) ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ	ชาย (n = 224)		หญิง (n = 176)		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง	3.33	1.10	2.86		
2. ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า	2.98	1.10	2.97	1.06	0.32	0.23
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า	2.87	1.12	2.72	0.89	0.95	0.57
4. ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า	3.02	1.23	2.72	0.99	0.69	0.39
5. ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า	3.44	1.00	3.10	1.11	0.79	0.90
ภาพรวม	3.13	0.93	2.89	0.90	0.54	0.14

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่องด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของศิษย์เก่า ต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ให้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	41.728	5	8.346	7.190	0.90
	ภายในกลุ่ม	453.857	391	1.161		
	รวม	495.585	396			
2. ด้านความสัมพันธ์และ ช่องทางการสื่อสาร ระหว่างมหาวิทยาลัย/ คณะ/หลักสูตรกับ ศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	72.915	5	14.58	14.514	0.07
	ภายในกลุ่ม	392.868	391	1.005		
	รวม	465.783	396			
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับ เครือข่ายศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	27.213	5	5.443	5.383	0.91
	ภายในกลุ่ม	395.355	391	1.011		
	รวม	422.568	396			
4. ด้านสิทธิประโยชน์จาก การเป็นศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	43.758	5	8.752	7.220	0.26
	ภายในกลุ่ม	473.942	391	1.212		
	รวม	517.700	396			
5. ด้านการรับบริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	43.508	5	8.702	8.399	0.37
	ภายในกลุ่ม	405.096	391	1.036		
	รวม	448.604	396			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	40.273	5	8.055	10.362	0.50
	ภายในกลุ่ม	303.945	391	0.777		
	รวม	344.218	396			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามอายุ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีประจำปี 2562 จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย

ความพึงพอใจของศิษย์เก่า ต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ให้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	83.803	10	8.380	7.856	0.22
	ภายในกลุ่ม	411.782	386	1.067		
	รวม	495.585	396			
2. ด้านความสัมพันธ์และ ช่องทางการสื่อสาร ระหว่างมหาวิทยาลัย/ คณะ/หลักสูตรกับ ศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	26.882	10	2.688	2.364	0.41
	ภายในกลุ่ม	438.901	386	1.137		
	รวม	465.783	396			
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับ เครือข่ายศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	51.137	10	5.114	5.314	0.58
	ภายในกลุ่ม	371.431	386	0.962		
	รวม	422.568	396			
4. ด้านสิทธิประโยชน์จาก การเป็นศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	75.173	10	7.517	6.557	0.97
	ภายในกลุ่ม	442.527	386	1.146		
	รวม	517.700	396			
5. ด้านการรับบริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	62.906	10	6.291	6.296	0.81
	ภายในกลุ่ม	385.698	386	0.999		
	รวม	448.604	396			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	44.765	10	4.477	5.770	0.59
	ภายในกลุ่ม	299.453	386	0.776		
	รวม	344.218	396			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของศิษย์เก่า ต่อการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ให้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.612	3	0.204	0.162	0.92
	ภายในกลุ่ม	494.973	393	1.259		
	รวม	495.585	396			
2. ด้านความสัมพันธ์และ ช่องทางการสื่อสาร ระหว่างมหาวิทยาลัย/ คณะ/หลักสูตรกับ ศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	17.029	3	5.676	4.971	0.02*
	ภายในกลุ่ม	448.754	393	1.142		
	รวม	465.783	396			
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับ เครือข่ายศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	1.158	3	0.386	0.360	0.78
	ภายในกลุ่ม	421.410	393	1.072		
	รวม	422.568	396			
4. ด้านสิทธิประโยชน์จาก การเป็นศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	2.932	3	0.977	0.746	0.52
	ภายในกลุ่ม	514.769	393	1.310		
	รวม	517.700	396			
5. ด้านการรับบริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อศิษย์เก่า	ระหว่างกลุ่ม	3.969	3	1.323	1.169	0.32
	ภายในกลุ่ม	444.635	393	1.131		
	รวม	448.604	396			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.201	3	0.734	0.843	0.47
	ภายในกลุ่ม	342.017	393	0.870		
	รวม	344.218	396			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้าน ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.12 หาค่าความแตกต่างรายคู่ของ ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่าง มหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.29$)	ปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.52$)	ปริญญาโท ($\bar{X} = 3.19$)	ปริญญาเอก ($\bar{X} = 3.58$)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.97	-	0.23	0.22	0.61
ปริญญาตรี	3.52		-	-0.33*	0.06
ปริญญาโท	3.19			-	0.39
ปริญญาเอก	2.65				-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับการศึกษาปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 2.97

ระดับปริญญาตรี พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับปริญญาโท พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษาปริญญาโทมีค่าเฉลี่ย 3.19

ระดับปริญญาเอก พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษาปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ย 3.58

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษามีความสอดคล้องกับสมมติฐานความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ระดับการศึกษา

5.2 สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ระดับการศึกษา แตกต่างกัน

5.3 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

5.3.1 ความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง 2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ หลักสูตรกับศิษย์เก่า 3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า 4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และ 5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า

1) ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า รองลงมา การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ศิษย์เก่าศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน

2) ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ Facebook / Group ของศิษย์เก่า (ศิษย์เก่าสัมพันธ์) รองลงมาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า และเว็บไซต์ศิษย์เก่าสัมพันธ์ www.rt-alumni.rmutt.ac.th ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กิจกรรมระหว่างคณะและศิษย์เก่า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี

3) ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างศิษย์เก่า รองลงมาการจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า) และการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า

4) ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับส่วนลดจากการใช้บริการสถานที่ของทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้องประชุม ค่าสมัครสมาชิกต่าง ๆ เป็นต้น รองลงมาได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากศิษย์เก่าด้วยกัน

5) ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่าความสะดวกในการติดต่อมหาวิทยาลัยฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยฯ รองลงมาใช้ตำรา หรือเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบใน การปฏิบัติงานในหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ติดต่อขอเชิญ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่จากมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากร ให้กับหน่วยงานภายนอก

6) ความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า รองลงมาด้าน การเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตร กับศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า

5.3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

1) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามอายุ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามคณะ/วิทยาลัย ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.4 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.4.1 ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า รองลงมาด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตร กับศิษย์เก่าด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับเครือข่ายศิษย์เก่า สอดคล้องกับ จันทรเพ็ญ ราชาน (2555 หน้า 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ในภาพรวมศิษย์เก่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องที่ว่าศิษย์เก่ามีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย อาจารย์ มหาวิทยาลัยมีช่องทางสื่อสาร หรือติดต่อกับศิษย์เก่า และการมีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่าศิษย์เก่ามีความรู้สึกรัก และมีเจตคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย และอาจารย์ แต่ยังมีข้อที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญเนื่องจากศิษย์เก่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดกับข้อที่ว่า มหาวิทยาลัยให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นในการพัฒนามหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาปัจจุบันกับศิษย์เก่า ดังนั้นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าว ถ้ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของศิษย์เก่าและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สนองความต้องการของศิษย์เก่าตามความเหมาะสมแล้วย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ซึ่งการที่บุคคลจะเรียนรู้หรือมีพัฒนาการเจริญงอกงามนั้น บุคคลจะต้องอยู่ในสภาวะที่พึงพอใจ อันเป็นการส่งเสริมให้การจัดการศึกษาบรรลุและทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาไปแล้วนั้นมีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

5.4.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำแนกตามเพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับเครือข่ายศิษย์เก่า ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า และด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับการศึกษาปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าความรู้ ความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังที่ วิจิต เพชรกลัด (2553 หน้า 13-14) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ต้องเป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพมีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการต่าง ๆ งานที่ตรงตามความสามารถเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ทำห้ายและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่าที่เกิดความแตกต่างกัน ด้วยเหตุที่ว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และในอนาคตเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับศิษย์เก่าจำเป็นต้องดำเนินการส่วนต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงอย่างกลมกลืนและเป็นวิธีที่เข้าใจไปในเป้าหมายเดียวกันซึ่งต้องมีแนวทางในการจัดระเบียบการสื่อสารเข้ามาเกื้อกูลกัน การจัดการการสื่อสารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นประเด็นสำคัญระดับแรก ๆ ของการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ฉะนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญต่อการจัดการการสื่อสาร ขับเคลื่อนให้เกิดผลสำเร็จต่อศิษย์เก่า ซึ่งต้องจัดการบริหารจัดการความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกภายใต้บริบทของการสื่อสาร "การจัดการการสื่อสาร" จึงเป็นแกนหลักในการศึกษา ซึ่งการสร้างความรู้ความผูกพันศิษย์เก่า ควรสร้างถึง 3 มิติ ได้แก่ 1) ศิษย์เก่ากับศิษย์เก่า เช่น การรวมตัวพบปะกัน ทั้งในระดับประเทศหรือตามภูมิภาค การติดต่อสื่อสารกันบนสื่อสังคมออนไลน์ การแลกเปลี่ยนเรื่องราว บทความ รูปภาพ 2) ศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบัน เช่น การกลับไปเยี่ยมสถาบันการเป็นผู้บรรยาย การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานสายอาชีพต่างๆ และ 3) ศิษย์เก่ากับคณะ/สาขาวิชา เช่น การส่งต่อความรู้ การฝึกอบรมทักษะ การมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดทางวิชาการ ทั้งนี้ สื่อออนไลน์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารของศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันที่มหาวิทยาลัยเลือกใช้มหาวิทยาลัยหลายแห่งพิจารณารูปแบบการสื่อสารช่องทาง วิธีการที่ปรับตามวัยที่หลากหลายของศิษย์เก่า บางมหาวิทยาลัยใช้สื่อแบบเดียวกันกับทุกกลุ่มเป้าหมาย แต่มีบางมหาวิทยาลัยแบ่งกลุ่มอายุของศิษย์เก่าเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความน่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Schramm as cited in Sothanasatian (2013, pp. 155-156) ที่พบว่าปัจเจกชนต่างหากที่เป็นตัวการสำคัญในการเลือกสื่อและสาร โดยมีฐานความคิดในการตัดสินใจมาจากความคาดหวังว่าตนจะได้รับประโยชน์อะไร กลุ่มศิษย์เก่าที่มีความหลากหลายย่อมมีความเป็นปัจเจกชนในแต่ละคนทั้งสิ้น มหาวิทยาลัยในฐานะผู้ส่งสารต้องพิจารณาสื่อและสารด้วยว่ากลุ่มศิษย์เก่าเหล่านั้นจะได้รับประโยชน์จากการสื่อสารในแต่ละคน

5.5 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มทักษะให้ศิษย์เก่า โดยเชิญศิษย์เก่าที่มีความรู้ความชำนาญในด้านใดด้านหนึ่งมาสอน ทั้งศิษย์เก่าภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย จะฟรีหรือเสียค่าใช้จ่ายก็ได้หมด
- 2) ควรจัดสรรผลงานเลี้ยงประจำปีให้กับศิษย์เก่า มีกิจกรรมเล็ก ๆ น้อยบนเวทีเพื่อเป็นการพบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนทั้งทางด้านความรู้ ด้านธุรกิจ และอื่น ๆ ที่น่าสนใจในโลกยุคปัจจุบัน โดยหน่วยงานระดับมหาวิทยาลัยในนามศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองพัฒนานักศึกษา ร่วมกับสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 3) ตรวจสอบการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดการสื่อสาร
- 4) กิจกรรม และรูปแบบและช่องทางการสื่อสารในภาคีที่เกี่ยวข้อง เริ่มจากมหาวิทยาลัยศิษย์ปัจจุบันและศิษย์เก่า ตามลำดับ
- 5) ประเมินความสำเร็จตามเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาต่อไป

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2) แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการบริการศิษย์เก่าสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี งานวิจัยนี้มีความมุ่งหวังเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีการดำเนินงานด้านศิษย์เก่าสัมพันธ์ อยู่แล้วได้นำไปปรับปรุงพัฒนา เสริมสร้างความผูกพันศิษย์เก่าด้วยการจัดการสื่อสารที่ดี และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทั่วไป ที่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญของศิษย์เก่าสัมพันธ์เท่าที่ควรสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพฯ :สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2554). **นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จันทร์เพ็ญ ราชาน (2555). **ได้ศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. งานวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชมนาด ม่วงแก้ว.(2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดวงพร รุ่งเรืองศรี.(2552). **ความพึงพอใจและความผูกพันต่อสถาบันของนิสิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา**. นักวิชาการศึกษาคำานาญการ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธร สุนทรายุทธ. (2553). **การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา หลักการ การประยุกต์ และกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- บรรเจิด ศุภราพงศ์. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงานของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. (2553). **“ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ”**. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **การวัดความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- มริษา ไกรงู. (2553). เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำ เส้นทางสายกรุงเทพ – เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73).
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2553, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รักชนก บึงมูม. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนชลราษฎรอำรุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชนี ทีปกากกร. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย ธิโวณา. (2550) ปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ . มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช/นนทบุรี.
- วิจิต เพชรกลัด. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท แพรคติก้า จำกัด. ปัญหาพิเศษ เทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วาสนา เลื่อมเงิน. (2550). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษاب้านแพง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์สิทธิ์ แก้วแสนชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานปะปาทองแก่น. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สถาพร ส่งแสง. (2554). ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดกระเจต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกัญญา สีลาดเลา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ (ร.ม.) สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุวรีย์ ศิริโคภาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.).**
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
สำนักบริหารทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ ศึกษ.ม.**
(การวัดผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมหมาย เปียณอม. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม :** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2561). [ระบบออนไลน์].
ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ.
แหล่งที่มา <https://www.arit.rmutt.ac.th> 2 ธันวาคม 2562.
- _____. (2563). [ระบบออนไลน์]. **ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา.**
แหล่งที่มา <https://www.arit.rmutt.ac.th> 12 มกราคม 2563.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดพิษณุโลก.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการแนะแนว,**
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**
(สาขารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). **Development of indices of Access to
Medical Care.** Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Cronbach, Lee J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4th ed.). New York.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York: McGraw – Hill Book Inc.
- Glover, J. A. (2002). **Cognitive psychology for teachers,** New York: Mcmillan.
- Harris, B. W. (2001). **Personal Administration in Education.** Boston: Allyn and Bacon
- Kolter, Phillip. (2003). **Marketing Management.** 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science.** New York: McGraw - Hill.
- Schmidt, W. H. (1961). **Leadership and organization.** New York: McGrew - Hill.
- Shelly. (1995). **Responding to social change.** Pennsylvania: Down, Hutchinson.
- Steers, M. R. (1991). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.**
University of Oregon, Office of Naval Research, Technical Report # 2.
- Wickstrom, Rodney A. (1971) . **“Am Investigation into Job Satisfaction Among
Teachers,”** Dissertation Abstracts International. 72 (3) : 1249 – A .
- Wolman, BB. (1973). **Dictionary of Behavior Science.** New York: Van Norstand Reinhold
Company.
- Yamane., Taro. (1970). **Statistics : An introductory analysis.** Tokyo: Harper
International.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน
 ตอนที่ 2 แบบประเมินเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562 จำนวน 20 ข้อ
2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริง หรือแสดงความคิดเห็นของท่านลง
 ช่องว่างที่กำหนดให้
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลครั้งนี้

ตอนที่ 1

แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง () ที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี () 30-35 ปี () 36-40 ปี

() 41-50 ปี () มากกว่า 51ปีขึ้นไป

3. คณะ/วิทยาลัย

() คณะวิศวกรรมศาสตร์

() คณะเทคโนโลยีการเกษตร

() คณะบริหารธุรกิจ

() คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

() คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

() คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

() คณะศิลปกรรมศาสตร์

() คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

() คณะศิลปศาสตร์

() คณะพยาบาลศาสตร์

() คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

() วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

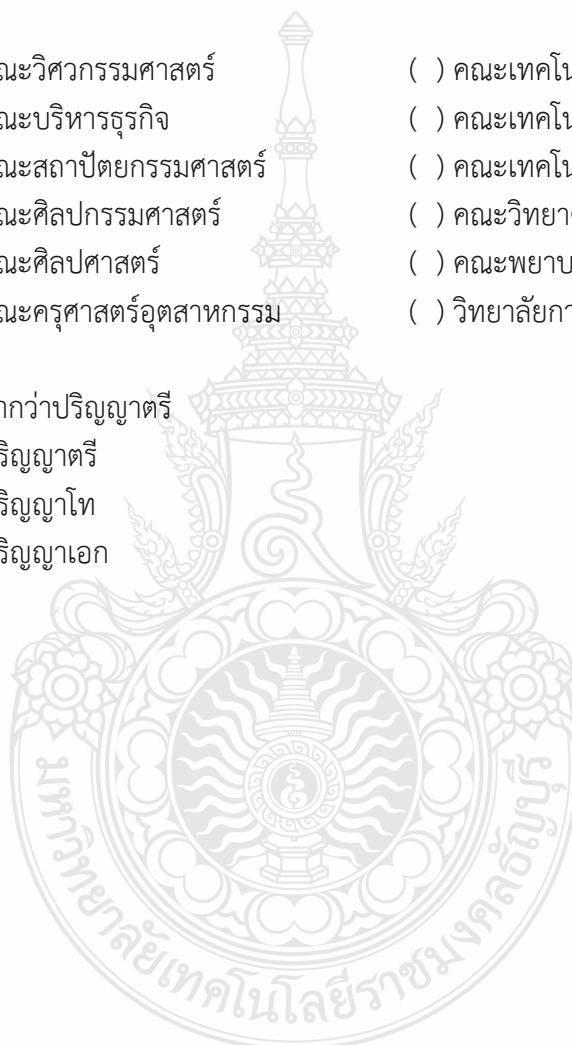
4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก



ตอนที่ 2
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจในการรับบริการของท่าน
 โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง						
1	มีการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า		✓			
2	มีการอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า				✓	

จากตัวอย่างข้างบนนี้ แสดงว่า

ข้อ 0 มีการจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อ 00 การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจในการรับบริการของท่าน
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง						
1	การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า					
2	การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า					
3	การจัดสัมมนาเพื่อให้ศิษย์เก่าศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน					
ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า						
4	เว็บไซต์สมาคมศิษย์เก่า มทร.ธัญบุรี					
5	Facebook / Group ของศิษย์เก่า (ศิษย์เก่าสัมพันธ์)					
6	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า					
7	การเชิญศิษย์เก่ามาร่วมเป็นกรรมการปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชา					
8	ความสัมพันธ์ระหว่างคณะและศิษย์เก่า					
9	กิจกรรมระหว่างคณะและศิษย์เก่า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี					
ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า						
10	การแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างศิษย์เก่า					
11	การจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า					
12	การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า					
13	การจัดกิจกรรมของศิษย์เก่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า						
14	ได้รับส่วนลดจากการใช้บริการสถานที่ของทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้องประชุม ค่าสมัครสมาชิกต่าง ๆ เป็นต้น					
15	ได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากศิษย์เก่าด้วยกัน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า						
16	ความสะดวกในการติดต่อมหาวิทยาลัยฯ					
17	การเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยฯ					
18	การติดต่อขอใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ เช่น สนามกีฬา หอประชุม ห้องพัก เป็นต้น					
19	ใช้ตำรา หรือเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
20	ติดต่อขอเชิญ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากร ให้กับหน่วยงานภายนอก					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



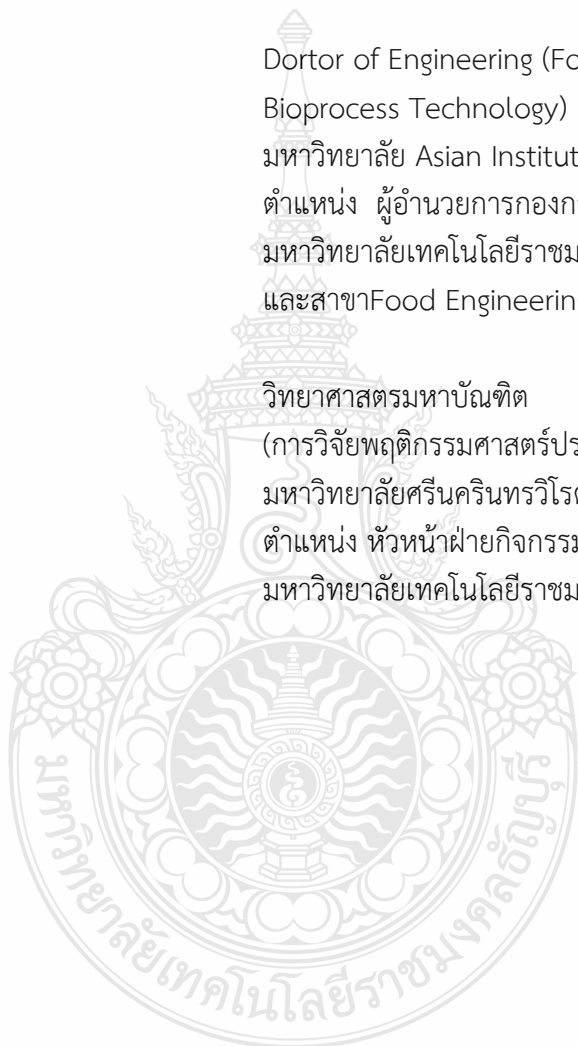
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผศ.ดร.สุกัญญา แสงเดือน

ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผศ.ดร.มโน สุวรรณคำ

Dortor of Engineering (Food Engineering and
Bioprocess Technology)
มหาวิทยาลัย Asian Institute of Technology
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
และสาขาFood Engineering
3. นายสุรชัย รุ่งเรืองกุลวานิช

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



Statistics

		P5	PP
N	Valid	400	400
	Missing	0	0

Frequency Table

		sex		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	boy	224	56.0	56.0	56.4
	girl	176	44.0	44.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		age		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	30	85	21.4	21.4	21.4
	30-35	148	37.3	37.3	58.7
	36-40	74	17.9	17.9	76.6
	41-45	39	9.8	9.8	86.4
	46-50	16	4.0	4.0	90.4
	50	38	9.6	9.6	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		faculty		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	Engineering	46	11.6	11.6	11.6
	Business Administration	121	30.5	30.5	42.1
	Architecture	7	1.8	1.8	43.8
	Applied Arts	18	4.5	4.5	48.4
	Liberal Arts	14	3.5	3.5	51.9
	Technical Education	42	10.6	10.6	62.5
	Agricultural Technology	21	5.3	5.3	67.8
	Home Economics Technology	26	6.5	6.5	74.3
	Communication Technology	35	8.1	8.1	82.4
	Science and Technology	54	13.6	13.6	96.0
	Thai Traditional Medicine College	16	4.0	4.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		education			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Below a bachelor's degree	2	.5	.5	.5
	Bachelor's degree	337	84.1	84.1	84.6
	Master's degree	57	14.4	14.4	99.0
	PhD	4	1.0	1.0	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		P1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	35	8.8	8.8	8.8
	little	58	14.6	14.6	23.4
	moderate	152	38.3	38.3	61.7
	very	88	21.4	21.4	83.1
	The most	67	16.9	16.9	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		P1.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	46	11.6	11.6	11.6
	little	75	18.1	18.1	29.7
	moderate	149	37.5	37.5	67.3
	very	58	14.6	14.6	81.9
	The most	72	18.1	18.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

		P1.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	37	8.6	8.6	8.6
	little	103	25.9	25.9	34.5
	moderate	119	30.0	30.0	64.5
	very	86	21.7	21.7	86.1
	The most	55	13.9	13.9	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	49	12.3	12.3	12.3
	little	80	20.2	20.2	32.5
	moderate	127	32.0	32.0	64.5
	very	97	24.4	24.4	88.9
	The most	47	11.1	11.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	40	10.1	10.1	10.1
	little	76	19.1	19.1	29.2
	moderate	115	29.0	29.0	58.2
	very	116	29.2	29.2	87.4
	The most	53	12.6	12.6	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	57	14.4	14.4	14.4
	little	57	14.4	14.4	28.7
	moderate	121	30.5	30.5	59.2
	very	119	30.0	30.0	89.2
	The most	47	10.8	10.8	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	76	19.1	19.1	19.1
	little	64	16.1	16.1	35.3
	moderate	135	33.2	33.2	68.5
	very	77	19.4	19.4	87.9
	The most	48	12.1	12.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	75	18.9	18.9	18.9
	little	65	16.4	16.4	35.3
	moderate	130	32.0	32.0	67.3
	very	94	23.7	23.7	90.9
	The most	36	9.1	9.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	74	18.6	18.6	18.6
	little	66	16.6	16.6	35.3
	moderate	148	37.3	37.3	72.5
	very	64	15.4	15.4	87.9
	The most	48	12.1	12.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	26	6.5	6.5	6.5
	little	116	29.2	29.2	35.8
	moderate	134	33.0	33.0	68.8
	very	79	19.9	19.9	88.7
	The most	45	11.3	11.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	37	9.3	9.3	9.3
	little	118	29.7	29.7	39.0
	moderate	145	36.5	36.5	75.6
	very	64	15.1	15.1	90.7
	The most	37	9.3	9.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	49	12.3	12.3	12.3
	little	134	33.8	33.8	46.1
	moderate	117	28.7	28.7	74.8
	very	67	16.9	16.9	91.7
	The most	33	8.3	8.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	45	11.3	11.3	11.3
	little	136	34.3	34.3	45.6
	moderate	137	33.5	33.5	79.1
	very	46	11.6	11.6	90.7
	The most	37	9.3	9.3	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	77	18.4	18.4	18.4
	little	118	29.7	29.7	48.1
	moderate	98	24.7	24.7	72.8
	very	76	19.1	19.1	91.9
	The most	32	8.1	8.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	44	11.1	11.1	11.1
	little	84	21.2	21.2	32.2
	moderate	119	30.0	30.0	62.2
	very	89	22.4	22.4	84.6
	The most	64	15.4	15.4	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	28	6.3	6.3	6.3
	little	47	11.8	11.8	18.1
	moderate	151	38.0	38.0	56.2
	very	103	25.9	25.9	82.1
	The most	71	17.9	17.9	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	43	10.1	10.1	10.1
	little	40	10.1	10.1	20.2
	moderate	141	35.5	35.5	55.7
	very	100	25.2	25.2	80.9
	The most	76	19.1	19.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	40	10.1	10.1	10.1
	little	53	13.4	13.4	23.4
	moderate	139	35.0	35.0	58.4
	very	109	27.5	27.5	85.9
	The most	59	14.1	14.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	40	10.1	10.1	10.1
	little	60	14.1	14.1	24.2
	moderate	102	25.7	25.7	49.9
	very	131	33.0	33.0	82.9
	The most	68	17.1	17.1	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

P5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Minimal	35	8.8	8.8	8.8
	little	63	15.1	15.1	23.9
	moderate	141	35.5	35.5	59.4
	very	103	25.9	25.9	85.4
	The most	58	14.6	14.6	100.0
	Total	400	100.0	100.0	



Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
sex	400	1.00	2.00	1.4358	.49648
age	400	1.00	6.00	2.6650	1.49785
faculty	400	1.00	11.00	5.1940	3.42822
education	400	1.00	4.00	2.1587	.40515
P1.1	400	1.00	5.00	3.2292	1.15704
P1.2	400	1.00	5.00	3.0957	1.22923
P1.3	400	1.00	5.00	3.0630	1.17145
P2.1	400	1.00	5.00	3.0176	1.17731
P2.2	400	1.00	5.00	3.1511	1.17091
P2.3	400	1.00	5.00	3.0856	1.20299
P2.4	400	1.00	5.00	2.8917	1.26366
P2.5	400	1.00	5.00	2.8766	1.22778
P2.6	400	1.00	5.00	2.8564	1.23789
P3.1	400	1.00	5.00	3.0025	1.09981
P3.2	400	1.00	5.00	2.8539	1.08424
P3.3	400	1.00	5.00	2.7506	1.12850
P3.4	400	1.00	5.00	2.7330	1.10291
P4.1	400	1.00	5.00	2.6877	1.20528
P4.2	400	1.00	5.00	3.0982	1.21975
P5.1	400	1.00	5.00	3.3728	1.09962
P5.2	400	1.00	5.00	3.3325	1.18929
P5.3	400	1.00	5.00	3.2217	1.15305
P5.4	400	1.00	5.00	3.3300	1.20581
P5.5	400	1.00	5.00	3.2242	1.14045
P1	400	1.00	5.00	3.1293	1.11869
P2	400	1.00	5.00	2.9798	1.08454
P3	400	1.00	5.00	2.8350	1.03300
P4	400	1.00	5.00	2.8929	1.14338
P5	400	1.00	5.00	3.2962	1.06435
PP	400	1.00	5.00	3.0267	.93233
Valid N (listwise)	400				

DATASET ACTIVATE DataSet1.

DATASET CLOSE DataSet2.

ONEWAY P1 P2 P3 P4 P5 PP BY age

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
P1	Between Groups	41.728	5	8.346	7.190	.090
	Within Groups	453.857	391	1.161		
	Total	495.585	396			
P2	Between Groups	72.915	5	14.583	14.514	.070
	Within Groups	392.868	391	1.005		
	Total	465.783	396			
P3	Between Groups	27.213	5	5.443	5.383	.091
	Within Groups	395.355	391	1.011		
	Total	422.568	396			
P4	Between Groups	43.758	5	8.752	7.220	.062
	Within Groups	473.942	391	1.212		
	Total	517.700	396			
P5	Between Groups	43.508	5	8.702	8.399	.370
	Within Groups	405.096	391	1.036		
	Total	448.604	396			
PP	Between Groups	40.273	5	8.055	10.362	.056
	Within Groups	303.945	391	.777		
	Total	344.218	396			

ONEWAY P1 P2 P3 P4 P5 PP BY faculty

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
P1	Between Groups	83.803	10	8.380	7.856	.220
	Within Groups	411.782	386	1.067		
	Total	495.585	396			
P2	Between Groups	26.882	10	2.688	2.364	.410
	Within Groups	438.901	386	1.137		
	Total	465.783	396			
P3	Between Groups	51.137	10	5.114	5.314	.580
	Within Groups	371.431	386	.962		
	Total	422.568	396			
P4	Between Groups	75.173	10	7.517	6.557	.970
	Within Groups	442.527	386	1.146		
	Total	517.700	396			
P5	Between Groups	62.906	10	6.291	6.296	.810
	Within Groups	385.698	386	.999		
	Total	448.604	396			
PP	Between Groups	44.765	10	4.477	5.770	.590
	Within Groups	299.453	386	.776		
	Total	344.218	396			

ONEWAY P1 P2 P3 P4 P5 PP BY education

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
P1	Between Groups	.612	3	.204	.162	.922
	Within Groups	494.973	393	1.259		
	Total	495.585	396			
P2	Between Groups	17.029	3	5.676	4.971	.002*
	Within Groups	448.754	393	1.142		
	Total	465.783	396			
P3	Between Groups	1.158	3	.386	.360	.782
	Within Groups	421.410	393	1.072		
	Total	422.568	396			
P4	Between Groups	2.932	3	.977	.746	.525
	Within Groups	514.769	393	1.310		
	Total	517.700	396			
P5	Between Groups	3.969	3	1.323	1.169	.321
	Within Groups	444.635	393	1.131		
	Total	448.604	396			
PP	Between Groups	2.201	3	.734	.843	.471
	Within Groups	342.017	393	.870		
	Total	344.218	396			

T-TEST GROUPS=sex(1 2)

T-Test

Group Statistics					
	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
P1	boy	224	3.3318	1.10644	.07393
	girl	176	2.8671	1.08236	.08229
P2	boy	224	2.9814	1.10104	.07357
	girl	176	2.9778	1.06597	.08104
P3	boy	224	2.8772	1.12602	.07524
	girl	176	2.7803	.89865	.06832
P4	boy	224	3.0201	1.23415	.08246
	girl	176	2.7283	.99338	.07553
P5	boy	224	3.4411	1.00426	.06710
	girl	176	3.1087	1.11260	.08459
PP	boy	224	3.1303	.93971	.06279
	girl	176	2.8924	.90788	.06903

Independent Samples Test						
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	
P1	Equal variances assumed	2.459	.118	4.190	395	
	Equal variances not assumed			4.202	373.848	
P2	Equal variances assumed	1.437	.231	.032	395	
	Equal variances not assumed			.032	375.558	
P3	Equal variances assumed	14.822	.000	.926	395	
	Equal variances not assumed			.953	394.562	
P4	Equal variances assumed	22.658	.000	2.538	395	
	Equal variances not assumed			2.609	394.310	
P5	Equal variances assumed	.014	.906	3.119	395	
	Equal variances not assumed			3.079	349.747	
PP	Equal variances assumed	2.186	.140	2.538	395	
	Equal variances not assumed			2.549	375.897	

แบบประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของศิษย์เก่าที่มีต่อ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปี 2562

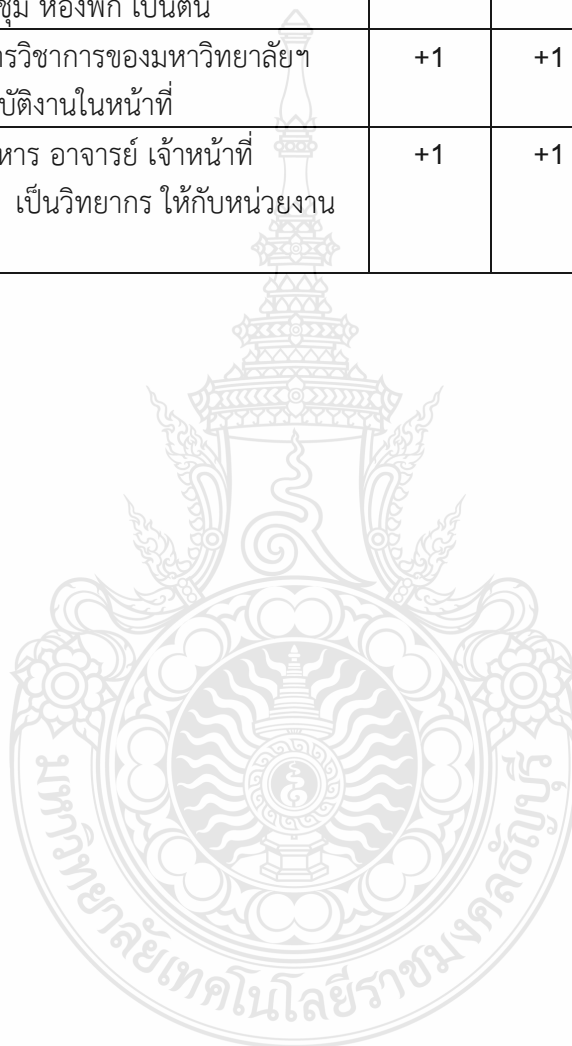
คำชี้แจง

โปรดพิจารณาประเมินความสอดคล้องของแบบประเมินและวิเคราะห์ดัชนีความสุขของนักศึกษา
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสม
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นมีความเหมาะสม
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่มีความเหมาะสม

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC
		คนที่1	คนที่2	คนที่3		
ด้านการเพิ่มพูนความรู้ให้อย่างต่อเนื่อง		+1	+1	+1	3	1
1	การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
2	การอบรมในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
3	การจัดสัมมนาเพื่อให้ศิษย์เก่าศึกษาดูงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและบริษัทเอกชน	+1	+1	+1	3	1
ด้านความสัมพันธ์และช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัย/คณะ/หลักสูตรกับศิษย์เก่า						
4	เว็บไซต์สมาคมศิษย์เก่า มทร.ธัญบุรี	+1	+1	+1	3	1
5	Facebook / Group ของศิษย์เก่า (ศิษย์เก่าสัมพันธ์)	+1	+1	+1	3	1
6	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
7	การเชิญศิษย์เก่ามาร่วมเป็นกรรมการปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชา	+1	+1	+1	3	1
8	ความสัมพันธ์ระหว่างคณะและศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
9	กิจกรรมระหว่างคณะและศิษย์เก่า เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี	+1	+1	+1	3	1
ด้านการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า						
10	การแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานระหว่างศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
11	การจัดกิจกรรมที่มีส่วนร่วมกับเครือข่ายศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
12	การจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของศิษย์เก่า	+1	+1	+1	3	1
13	การจัดกิจกรรมของศิษย์เก่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	+1	+1	+1	3	1
ด้านสิทธิประโยชน์จากการเป็นศิษย์เก่า						
14	ได้รับส่วนลดจากการใช้บริการสถานที่ของทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้องประชุม ค่าสมัครสมาชิกต่าง ๆ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1
15	ได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากศิษย์เก่าด้วยกัน	+1	+1	+1	3	1

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น			รวม	IOC
		-1	0	+1		
ด้านการรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อศิษย์เก่า						
16	ความสะดวกในการติดต่อมหาวิทยาลัยฯ	+1	+1	+1	3	1
17	การเข้าใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยฯ	+1	+1	+1	3	1
18	การติดต่อขอใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ เช่น สนามกีฬา หอประชุม ห้องพัก เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1
19	ใช้ตำรา หรือเอกสารวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	+1	+1	+1	3	1
20	ติดต่อขอเชิญ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยฯ เป็นวิทยากร ให้กับหน่วยงาน ภายนอก	+1	+1	+1	3	1



ประวัติผู้ทำวิจัย

ชื่อ สกุล	นางสุวรรณี ประดิษฐ์
วัน เดือน ปีเกิด	20 มีนาคม 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	96/3 หมู่ 2 ตำบลลำผักกูด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12110
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

