

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
THE SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF STUDENT'S FACULTY OF
INDUSTRIAL EDUCATION AND TECHNOLOGY
AT KING MONKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THONBURI

โอภาส ว่องวงษ์รักษ์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Opas Vongwongruk
Email : 6214070112@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 350 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรมและส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 4 และผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.785) ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.796)

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.639 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้ร้อยละ 63.9 และเมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่ามีจำนวน 3 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ABSTRACT

This research was studied about The service quality that affects the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi. The purpose of this research mainly focuses on the service quality that affects the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi. The researcher used the Simple Random Sampling and Questionnaires methods to consider the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology were 350 students, Thus, the statistic of questionnaires showed the result following percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results indicated that most of the participants were females studying on a Bachelor's degree in Production Engineering. In addition, it was found that service quality factors and satisfaction factors were at high levels of their opinions ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.785) and ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.796) respectively.

The result of hypothesis testing found that service quality that affected the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi, had a statistical significance level at 0.05. R Square of the model was found as 0.639, showed that independent variable was the service quality that affected the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi at 63.9 percent. When considered the service quality that affected the satisfaction of Student's Faculty of Industrial Education and Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi there were 3 aspects; Reliability, Empathy, Assurance.

keywords: Service quality, Satisfaction, King Mongkut's University of Technology Thonburi

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิตและพัฒนาากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนาในที่สุด (สภาสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา, 2561)

ปัจจุบัน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีทำการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก มุ่งสร้างความสามารถทางวิชาการที่เข้มแข็งและโดดเด่นที่มุ่งเน้นการคิดเป็นทำเป็น (Robust Academic) การมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านการพัฒนาผู้เรียนที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะปฏิบัติ ภายใต้ฐานความคิดที่เชื่อมโยงความรู้ในศาสตร์ เพื่อต่อยอดการพัฒนางานในศาสตร์ให้มีความโดดเด่นเฉพาะ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการพัฒนากระบวนการทางความคิด (Thinking Skills) และทักษะทางสังคม (Social Skills) ให้สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสังคม โดยมีนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในแต่ละระดับมีจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถเป็นเป้าประสงค์ของคณะ และการให้บริการนักศึกษาในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เช่น การให้คำแนะนำ การตอบข้อคำถามต่างเกี่ยวกับการเรียนการสอน การให้ความช่วยเหลือนักศึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน

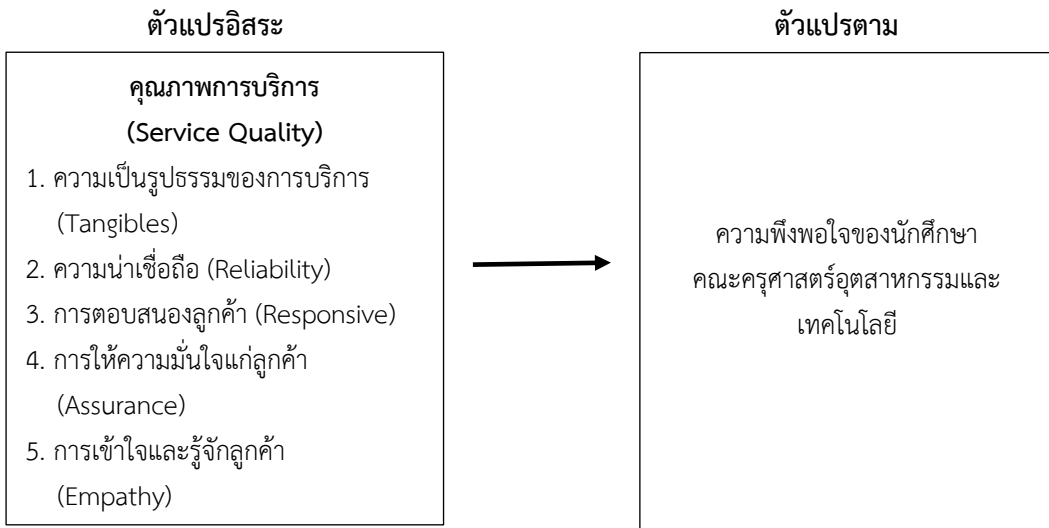
จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 2,573 คน (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มจร, 2563) กลุ่มตัวอย่างเนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 346 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 350 คน

2. ขอบด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (บางมด)

4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) อ้างใน จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ (2561) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ โดยมีมิติการรับรู้คุณภาพบริการ 5 มิติ ดังนี้

1. Tangibles สิ่งจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ
2. Reliability ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาไว้อย่างถูกต้องแม่นยำและมีความเป็นอิสระ
3. Responsiveness ความรับผิดชอบ หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและการจัดเตรียมบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที
4. Assurance การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ การแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล
5. Empathy ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้า รวมถึงมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา (2560) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

3. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

การจัดการศึกษาทางครุศาสตร์อุตสาหกรรม เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 จนปัจจุบัน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีการจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น 16 หลักสูตร ประกอบด้วยระดับปริญญาตรี 8 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 7 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 1 หลักสูตร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ และ ค่านิยม วิสัยทัศน์ของคณะกรรมการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
ที่ว่า “พัฒนาผู้สร้างนวัตกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรม ชี้นำระดับโลก”

พันธกิจของคณะกรรมการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คือ

สามารถ - สร้างคนดีมีคุณธรรม

สามารถ - สร้างผู้นำนวัตกรรม วิชาการ งานวิจัย

สามารถ - สร้างองค์กรก้าวไกลใฝ่เรียนรู้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการห้องสมุด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 333 คน ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันพบว่าบริการของห้องสมุดที่นักศึกษาใช้บริการได้แก่ บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการนั่งรอเรียนและรอเพื่อน และบริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และใช้บริการห้องสมุดในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ช่วงเวลาในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนผลการศึกษาคคุณภาพการบริการโดยใช้ SERVQUAL Model พบว่า ภาพรวมคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและด้านที่มีคุณภาพมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมา คือ การรับรู้บริการ และระดับความสำคัญบริการตามลำดับ ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาระดับปริญญาโท ส่งผลต่อความคาดหวังในมิติคุณภาพบริการ และปัจจัยด้านบุคคลส่งผลต่อระดับความสำคัญของบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของรถไฟสายตะวันออกจาก กรุงเทพฯ-ชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแสดงความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปร ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ นักศึกษา ภาควิชา ชั้นปี

1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปร คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ของบุคลากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.86 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 32 และส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 36.3

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.785) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.747) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.768) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.783) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.807) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.820) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.796) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุด คือ ความสุภาพมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.758) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.774) การให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.815) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.804) และความสะดวกรวดเร็ว ของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.828) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₁)	0.074	0.072	1.579	0.115
2. ความน่าเชื่อถือ (X ₂)	0.367	0.373	7.275	0.000*
3. การตอบสนองลูกค้า (X ₃)	0.051	0.052	1.005	0.315
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (X ₄)	0.121	0.115	2.193	0.029*
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (X ₅)	0.319	0.312	6.521	0.000*
ค่าคงที่	0.304		1.977	0.490

R = 0.799 , R² = 0.639 , SEE = 0.445 , F = 121.761 , Sig. = 0.000, * = P < 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.639 นั่นคือ ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 63.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี มี 3 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.373) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Beta = 0.312) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Beta = 0.115)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความน่าเชื่อถือ การเข้าใจและรู้จัก และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า สามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพราะคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี มีบุคลากรให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา มีความน่าเชื่อถือและ ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของของ เบญจมา แฉ่งเวชฉาย, (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เนื่องจากนักศึกษามีความเห็นว่าหากบุคลากรของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการ การแนะนำข้อมูลอย่างถูกต้อง และมีทักษะเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดความมั่นใจแก่นักศึกษาและส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของศศวีริศา อารยะรังษี (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่าด้านความเชื่อมั่นในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ทำให้ลูกค้าที่รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการของธนาคารเนื่องจากปราศจากความเสี่ยงอันตรายตลอดการใช้บริการนำความมั่นใจมาสู่ลูกค้าว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด

3. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เนื่องจากนักศึกษามีความเห็นว่าหากบุคลากรของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีความใส่ใจในการให้บริการแก่นักศึกษาทุกคน ให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ของนักศึกษาแต่ละคน และมีการติดตาม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณา เพ็ชรมานะ (2560) ศึกษาอิทธิพลของ ความพึงพอใจ ความไวใจ คุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK พบว่าด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และมีอิทธิพลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เนื่องจากสถานที่มีความเหมาะสม เพียงพอ และทันสมัย มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักศึกษาหลายช่องทาง และมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ นักศึกษาอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่มองเห็นได้ด้วยตาและสัมผัสได้ ไม่ส่งผลต่อการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ด้านการตอบสนองลูกค้า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เนื่องจากบุคลากรของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ มีการให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็วตามขั้นตอน ได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ดืออยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของของ เบญจมา แฉงเวชฉาย, (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า นั้น ไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในข้อคำถามที่สอบถาม 3 ข้อ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด คือ จำนวนบุคลากรมีความเพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา ดังนั้น ควรมีการวางแผนในการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา เพื่อให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทันต่อความต้องการของนักศึกษา

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ในข้อคำถามที่สอบถาม 3 ข้อ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด คือ บุคลากรสามารถอธิบายลำดับขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ดังนั้น ควรมีการจัดทำ Flow Chart ขั้นตอนการรับบริการแก่นักศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจการลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการแก่นักศึกษา เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า ในข้อคำถามที่สอบถาม 3 ข้อ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด คือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ควรมีการจัดทำแผนในการรับบริการนักศึกษา เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและนักศึกษาให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในข้อคำถามที่สอบถาม 3 ข้อ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด คือ บุคลากรแนะนำการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น ควรมีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการในแต่ละงานอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถมีข้อมูลในการแนะนำให้นักศึกษาได้อย่างถูกต้อง

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในข้อคำถามที่สอบถาม 3 ข้อ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุด คือ บุคลากรมีการติดตาม และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ควรมีการแจ้งบุคลากรให้ติดตามผลการให้บริการนักศึกษา เพื่อนำผลการให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ควรมีการเพิ่มขอบเขตกลุ่มตัวอย่างไปยังนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อให้ได้ผลของการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. (2564). *ประวัติความเป็นมาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี*. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564. จาก <https://www.fiet.kmutt.ac.th/home/>
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2560). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตตานันท์ กวนชัยภูมิ. (2561). *คุณภาพการบริการห้องสมุด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 8 กรกฎาคม 2562.
- นิธิศ สระทองอยู่. (2562). *คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี*. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- เบญชญา แจ็งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศวริศา อารยะรังษี. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน.
- สภาสถาบันอุดมศึกษากับการพัฒนาอุดมศึกษา. (2561). *บทบาทหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564. จาก http://www.mua.go.th/users/bhes/catalog_h/StdEdu/FormCurr/PavitSpeak.pdf
- สุวรรณา เพ็ชรมานะ. (2560). *อิทธิพลของความพึงพอใจความไว้วางใจคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), pp. 12-40.