ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ

ณัฐชนก พลโกษฐ์[1]
ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยด้วยระเบียบวิธีการวิจัยจากแนวคิด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ จำนวน 252 คน โดยใช้แบบสอบถามให้ตอบด้วยตนเองในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา คือ จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) จะทดสอบค่า t (t-Test) และค่า F (F-Test) การทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 16 - 18 ปี สาขาช่างยนต์ รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 – 25,000 บาท ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เพศ และรายได้ของครอบครัว ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ ในทางตรงกันข้ามทางด้านช่วงอายุ กับ สาขาวิชาส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ และพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันโดยมีทิศทางไปในทางเดียวกัน อยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05

คำสำคัญ: *ลักษณะส่วนบุคคล, ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ*

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา

1.บทนำ

ตามที่นโยบายภาครัฐส่งเสริมในเรื่องของการเรียนอาชีวศึกษา หนึ่งในแผนการดำเนินงานของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ หรือ คสช. ออกนโยบายมอบหมายให้ทบทวนวิธีการเสริมสร้างค่านิยมในการเรียนต่อสายอาชีพ เพราะที่ผ่านมาเด็กเรียนต่อสายอาชีวะน้อยกว่าที่ควร ทั้งที่ตลาดแรงงานต้องการสูง ซึ่งถึงแม้จะไม่ใช่เรื่องเร่งด่วน แต่การแก้ปัญหานี้กว่าจะสัมฤทธิ์ผลต้องใช้เวลาพอสมควร ดังนั้น คณะรักษาความสงบแห่งชาติ หรือ คสช. จึงส่งเสริมประเด็นเรื่องที่เด็กไทยในยุคปัจจุบัน ให้ยกเลิกค่านิยมที่ว่าการจบปริญญาตรีเท่านั้นถึงจะถือว่าเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ เรื่องนี้ถือเป็นเรื่องที่หลายฝ่ายให้ความสำคัญพอสมควร โดยมีการร่วมมือกันระหว่างคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) มี ดร.ชัยพฤกษ์ เสรีรักษ์ เลขาธิการ สอศ.และพล.ร.อ.ณรงค์ พิพัฒนาศัย รองหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) กำกับดูแลฝ่ายสังคมจิตวิทยา ได้มีการนำเสนอภาพรวมของการจัดการเรียนการสอนสายอาชีวศึกษาและในปีการศึกษา 2557 คณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ได้มีการรณรงค์ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เพื่อให้นักเรียนที่จบชั้นมัธยมศึกษาที่ 3 มาเรียนต่อสายอาชีวศึกษาอย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังมีนักเรียนมาเรียนไม่มากตามเป้าหมาย และยังมีปัญหานักเรียนออกกลางคัน

จากนโยบายภาครัฐทางส่งเสริมในเรื่องของการเรียนอาชีวศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษได้ให้ความร่วมมือกับภาครัฐ โดยทางวิทยาลัยได้ออกแนะแนวการเรียนการสอนของสายอาชีวศึกษา ตามโรงเรียนมัธยมศึกษาต่างอำเภอในจังหวัดศรีสะเกษ และมีนักศึกษาให้ความสนใจและต้องการที่จะศึกษาต่อสายอาชีวศึกษาเป็นจำนวนมาก การให้บริการของฝ่ายทะเบียนจึงได้มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่างๆของวิทยาลัย เพื่อกำหนดแผนที่ทำให้ได้ประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพื่อรองรับนักศึกษาให้ได้รับการให้บริการอย่างทั่วถึง

นอกจากนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ 5 ด้านมีดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากความคิดเห็นของนักศึกษาที่รับบริการเพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของวิทยาลัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน

3.2 ผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียนของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนแก่นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ

4.2 ผลที่ได้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในเบื้องต้นให้กับวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนให้ดีขึ้นเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้น

5 ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ลิวอิสและบูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

5.2 ขอบเขตทางด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มนักเรียนนักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 504 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 7 เดือน มิถุนายน ปี 2560 และขนาดของตัวอย่างจำนวน 218 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยทฤษฎีความน่าจะเป็น(Probability Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบขั้นภูมิ

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable)

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ได้ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย 2 ตัวแปร

ตัวแปรที่ 1 คุณลักษณะข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ แผนก รายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ตัวแปรที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ,ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ,ด้านความเป็นรูปธรรม,ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในรับบริการ,ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

6.ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ส่งต่อให้ทางองค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนและกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามประเภท Check List เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนกสาขาวิชา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย

เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยพิจารณา 5 หมายถึงระดับความคิดเห็นที่สุด 4 หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย 1 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนกสาขาวิชา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ด้วยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ของนักศึกษาของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3) ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ และใช้สถิติ f-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ทำการวิเคราะห์รายคู่ด้วยค่า LSD โดยกำหนดให้ระดับค่านัยยะสำคัญที่ 0.05

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับระดับความมีอิทธิพลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

7. ผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 79.4 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 16 – 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.2 ซึ่งอยู่ในสาขาช่างยนต์ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวอยู่ที่ 10,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.6

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และในระดับมากที่สุดอยู่ที่ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{x}$ = 4.32) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =3.74) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{x}$ =3.22)

7.1 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ **1.1** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษผลรวมไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ **1.2** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน 1 ด้าน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน 1 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมความแตกต่างกัน จากตารางที่ 4.10 ผลการการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความ

แตกต่างกัน 2 คู่ 1) ต่ำกว่า 16 ปี กับ 19 – 20 ปี 2) 16 – 18 ปี กับ 19 – 20 ปี โดยนักศึกษาที่อายุ ต่ำกว่า 16 ปี กับ 16 – 18 ปี มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมสูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 19 – 20 ปี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ **1.3** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน 1 ด้าน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ พบว่าสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม

จากตารางที่ 4.12 ผลการการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความแตกต่างกัน 3 คู่ 1) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาการบัญชี 2) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาช่างยนต์ 3) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาช่างไฟฟ้ากำลัง โดยนักศึกษาสาขามีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมต่ำกว่านักศึกษาสาขาอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ **1.4** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีรายได้ของครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษไม่แตกต่างกัน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ พบว่ารายได้ของครอบครัวที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษทั้งหมดไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษผู้วิจัยพบประเด็นอภิปรายดังนี้

8.1 สมมติฐานที่ **1.2** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน ผลวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม จึงนำมาเปรียบเทียบผลการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความแตกต่างกัน 2 คู่ 1) ต่ำกว่า 16 ปี กับ 19 – 20 ปี 2) 16 – 18 ปี กับ 19 – 20 ปี โดยนักศึกษาที่อายุ ต่ำกว่า 16 ปี กับ 16 – 18 ปี มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านความเป็น

รูปธรรมสูงกว่านักศึกษาที่มีอายุ 19 – 20 ปี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเกิดจากช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยช่วงอายุ ต่ำกว่า 16 ปี และ 16 – 18 ปี อาจจะมีความคิดหรือมุมมองข้อแตกต่างที่ทันสมัยมากกว่าหรือในช่วงอายุนี้มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้นและอาจจะไม่คุ้นเคยกับระบบสมัยเก่า จึงทำให้มีความคิดเห็นที่สูงกว่า ช่วงอายุ 19 – 20 ปี โดยที่ช่วงอายุนี้ได้ศึกษากฎระเบียบในการใช้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษอย่างคุ้นเคยและเข้าใจในรูปแบบการเข้ารับบริการมากกว่าช่วงอายุต่ำกว่า 16 ปี และ 16 – 18 ปี จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman , Zeithaml & Berry (1985) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ คือ สิ่งที่ใช้ในลักษณะเพื่อการอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น บุคลากรที่ให้บริการ ตำแหน่งสถานที่ และ เครื่องมือใช้ในการให้บริการ ซึ่งทำให้อธิบายได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษส่งผลต่อความเป็นรูปธรรม สถานที่ไม่เพียงพอหรือเทคโนโลยีที่ล่าสมัยทำให้ส่งผลต่อการให้บริการ

8.2 สมมติฐานที่ **1.3** ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ที่มีสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน 1 ด้าน พบว่า สาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม ผลการการทดสอบรายคู่ด้วยค่า LSD พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีความแตกต่างกัน 3 คู่ 1) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาการบัญชี 2) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาช่างยนต์ 3) สาขาคอมพิวเตอร์ กับ สาขาช่างไฟฟ้ากำลัง โดยนักศึกษาสาขามีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมต่ำกว่านักศึกษาสาขาอื่น โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเกิดจากสาขาคอมพิวเตอร์ได้เรียนรู้ศึกษากับเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัยจึงมีค่านิยมที่มีความต้องการทางเทคโนโลยีการให้บริการที่ทันสมัยมากกว่าสาขาอื่นๆเพราะสาขาคอมพิวเตอร์ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆที่ใช้ในสำนักงานและสามารถรู้ถึงการใช้โปรแกรมที่ใช้ในการทำงานให้บริการหรือการเก็บรักษาข้อมูล จึงมีค่าความคิดเห็นที่แตกต่างทางด้านความเป็นรูปธรรมที่ต่ำกว่าสาขาอื่นๆที่มีความคิดเห็นที่คลายคลึงกัน ในด้านความเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Gronroos (1984,17) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ส่วนในด้านของ คุณภาพเชิงเทคนิคอันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ที่รับบริการได้รับจากบริการ โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินวัดคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) จะเป็นเรื่อง

กระบวนการของการประเมินนั่นเอง Gronroos ได้ให้ความหมายนิยามถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพเกี่ยวกับการบริการที่สามารถปฏิบัติขึ้นได้ในหลัก 6 ประการ

9 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถช่วยเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ในหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยพร้อมให้บริการ , สถานที่ให้บริการมีความทันสมัยและจัดลำดับขั้นตอนการติดต่อเข้ารับบริการอย่างเป็นระบบ มีความคิดเห็นแตกต่างกันในช่วงอายุ และ ความคิดเห็นแตกต่างกันในสาขาวิชาโดยเฉพาะสาขาคอมพิวเตอร์ที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับสาขาอื่นๆอาจเกิดจากเครื่องมือในการให้บริการของวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษ มีความล้าสมัย อาจปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยใช้โปรแกรมหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการแก่นักศึกษาภายในวิทยาลัย และได้มีการอบรมพนักงานในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่ๆให้มีความรู้และทักษะในด้านของการใช้เครื่องมือในการให้บริการ และสร้างระบบขั้นตอนการเข้ารับบริการให้สะดวกง่ายได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจในการเข้ารับบริการได้สะดวกสบายและง่ายต่อการติดต่อเข้าใช้บริการ ส่วนของสถานที่อาจเกิดจากการที่สถานที่มีขนาดเล็กเกินไปจึงทำให้มีการจัดลำดับการติดต่อรับบริการไม่เพียงพอ ควรปรับเปลี่ยนสถานที่ในการให้บริการหรือขยายสถานที่ให้บริการให้มีขนาดกว้างขึ้นเพื่อปรับลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบมากขึ้นและทำให้พอเพียงแก่การบริการ

5.3.1 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีศรีสะเกษเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ควรศึกษาในสถานศึกษาอื่นๆ เพื่อศึกษาระดับความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำหรับสถานศึกษาอื่นๆและอาจทำการค้นคว้ามันด้านอื่น เช่น คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์การใช้บริการของผู้รับบริการ หรือ การดำรงรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ที่ช่วยในการอธิบายผลของการวิจัยได้ชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จำ*ลอง เงินดี* (*2534*). เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา วิทยานิพ*นธ์*ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง

นวม สงวนทรัพย์ (2535). สารัตถจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้า,

นีออน กลิ่นรัตน์(*2525*) จิตวิทยาเบื้องต้น ขอนแก่น ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น หน้า *15-16*

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : พิชาญพริ้นติ้ง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ

พยอม วงศ์สารศรี (2545) การบริการทรัพยาการมนุษย์ กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์สุภา

รัชนี พิทักษ์ญาติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจ าตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี ส านักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัฐกานต์ สุขสว่าง. (2538). ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลต่อการจัดการ ขยะมูลฝอยภายในเขตเทศบาล. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด.. (2539). คุณภาพในการบริการ (Quality in Services) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529). ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต

สิริพร บุญนันทน์. (2539). ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพสามิต. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

Fled M.P. man. Psychology in the Industrial Environment. London : Butterworth and Co.. Ltd.. 1971.

French, Dereck and Saward Heather. Dictionary of management. New York : International Publications Service, 1975.

Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Chichester: Wiley.

Lewis and Bloom (1983) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing, 64*, 12-40.

Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). Principles of Service Marketing and Manangement. New Jersey: Pearson Education.

Mary L. Good. Integrating the Individual and the Organization. New York : Wiley. 2006.

Nunally Jum C.. Test and Measurements Assessment and Prediction. New York : McGraw Hill Book Co.. Inc.. 1950

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.