

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
Student Satisfaction with The Service Operations Process
of Maejo University-Chumphon

ณรงค์ โยธิน^{1,*}Narong Yotin^{1,*}

Received 16 October 2025
Revised 21 November 2025
Accepted 8 December 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร และ 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำแนกตามเพศ สาขาวิชา และชั้นปี กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 จำนวน 344 คน เครื่องมือวิจัยแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องเชิงเนื้อหา (ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาเท่ากับ 0.89) และมีค่าความเชื่อมั่นสูง (ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.93) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง (t-test และ One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกัน ขณะที่สาขาวิชา และชั้นปีไม่มีความแตกต่าง ผลการวิจัยที่ได้สามารถเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลาย การเสริมทักษะบุคลากรด้านการสื่อสารและการให้บริการเชิงรุก และการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับประสบการณ์นักศึกษาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

¹ ปรด. รัฐประศาสนศาสตร์, Banasthali University, 2564. นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ชำนาญการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

¹ Ph.D. Public Administration, Banasthali University, 2021. Educational and Career Counselor Specialist, Maejo University at Chumphon.

* Corresponding author, e-mail: new_tds72@hotmail.com

Abstract

This research was a quantitative research aimed to 1) examine the level of student satisfaction with services provided by internal university units, and 2) compare satisfaction levels classified by gender, field of study, and year level. The sample consisted of 344 undergraduate students from years 2 to 4. The research instrument demonstrated content validity (Index of Item-Objective Congruence = 0.89) and high reliability (Cronbach's alpha = 0.932). Data were analyzed using descriptive statistics (percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (t-test and One-way ANOVA).

The findings indicated that students had a high level of satisfaction with the overall and dimensional aspects of service operation processes, with the highest satisfaction reported for facilities and physical environments. Comparative analysis showed significant differences in satisfaction by gender, while no significant differences were found across fields of study or year levels. Based on the research results, recommendations include enhancing service standards to meet diverse student needs, strengthening staff competencies in communication and proactive service delivery, and improving physical environments to enhance service accessibility, thereby elevating the student experience and reinforcing the university's institutional image.

Keywords: Satisfaction, Service Operations Process, Maejo University-Chumphon

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกองค์กรได้มีการพัฒนาระบบการทำงานเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่ไม่สามารถละเลยได้คือ “การให้บริการ” เพราะการบริการที่ดีหมายถึงการช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม หากการบริการมีคุณภาพ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และความไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว มหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน เป็นองค์กรที่มีพันธกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่นักศึกษา” ซึ่งถือเป็นผู้รับบริการหลัก ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ระบบอุดมศึกษาไทยได้เปลี่ยนผ่านจากการเน้น “การผลิตบัณฑิต” ไปสู่ “การสร้างประสบการณ์ผู้เรียน” ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพถือเป็นหัวใจสำคัญของความสามารถในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษา (Smith, 2023) โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยภูมิภาคอย่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ซึ่งต้องสร้างความโดดเด่นด้านคุณภาพบริการเพื่อรักษาจำนวนนักศึกษาและสร้างความเชื่อมั่นในระดับท้องถิ่นและประเทศ งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญเชิงวิชาการในการเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการประเมินคุณภาพบริการในบริบทอุดมศึกษาภูมิภาคของไทย และมีความสำคัญเชิงนโยบายในการเป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาระบบบริการของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรเปิดสอน 5 หลักสูตร และมีหน่วยงานสนับสนุนหลายด้านที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาโดยตรง เช่น งานพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล และงานแนะแนวและสหกิจศึกษา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการให้ข้อมูล คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกด้านการเรียนการสอน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ต้องรับมือกับงานที่หลากหลายนับร้อยความต้องการของนักศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งการบริการเกิดความล่าช้า คลาดเคลื่อน หรือมีข้อร้องเรียน ส่งผลสะท้อนถึงคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัย (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985) ตามแนวคิด Expectation-Confirmation Theory (Oliver. 1997) ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง ขณะเดียวกันกรอบ SERVQUAL ชี้ว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985) ปัญหาที่พบบ่งนำไปสู่คำถามสำคัญว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรสามารถให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาและสร้างความพึงพอใจได้ในระดับใด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำแนกตาม เพศ สาขาวิชา และชั้นปี เพื่อระบุปัญหาและช่องว่างของการบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางเชิงนโยบายในการยกระดับมาตรฐานการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร รวมถึงสามารถใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการ และรายงาน SAR เพื่อประเมินคุณภาพภายใน รวมถึงข้อมูลที่ได้สามารถใช้ในการอบรมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนสร้างนโยบายการบริหารงานบริการแบบยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานฝ่ายพัฒนานักศึกษา หน่วยงานทะเบียนและวัดผล หน่วยงานฝ่ายแนะแนวและสหกิจศึกษา และหน่วยงานสำนักงานสาขาวิชา
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำแนกตาม เพศ สาขาวิชา และชั้นปี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการบริการและการจัดการงานได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา
3. นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจและส่งเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น

4. งานวิจัยช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านคุณภาพการบริการในสถาบันอุดมศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับนักวิจัยและผู้สนใจที่ต้องการศึกษาต่อยอดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การจัดการศึกษา และความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถาบันอุดมศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

1. การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดหลักของความพึงพอใจชี้ว่า ผู้รับบริการจะประเมินประสบการณ์ที่ได้รับผ่านการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่คาดหวัง” กับ “สิ่งที่รับรู้จริง” ซึ่งอธิบายด้วย Expectation-Confirmation Theory (Oliver. 1997) และทฤษฎีของ Armstrong and Kotler (2009) ที่เห็นว่าหากประสบการณ์สูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความปิติยินดี และจะสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว การประยุกต์แนวคิดนี้ในบริบทอุดมศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาไม่เพียงสะท้อนคุณภาพบริการ แต่ยังมีผลต่อความภักดี การบอกต่อ และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (Smith. 2023) จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็น “ตัวชี้คุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักศึกษา” โดยมีธรรมชาติเป็นการเปรียบเทียบระหว่างคาดหวังกับประสบการณ์จริง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเข้าใจทั้งความคาดหวังของนักศึกษาและระดับการตอบสนองของบริการที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้บริการที่พึงพอใจและสร้างความผูกพันเชิงบวกในระยะยาว

2. การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการอธิบายได้ผ่าน SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และลักษณะกายภาพ แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Kotler and Keller (2016) ที่ชี้ว่า “ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และขั้นตอนบริการที่ชัดเจน” เป็นองค์ประกอบสำคัญของประสบการณ์บริการที่ดี งานของ Dangaiso and Tsvere (2025) และ Li and Patena (2023) ยังขยายภาพรวมว่าคุณภาพบริการของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันไม่ได้จำกัดเฉพาะการให้บริการของบุคลากร แต่ยังรวมถึงสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับบริการด้วย จะเห็นได้ว่า คุณภาพบริการเป็น “ปัจจัยตั้งต้นหลัก” ที่กำหนดความพึงพอใจของนักศึกษา โดยประกอบด้วยทั้งมิติปฏิสัมพันธ์ (เจ้าหน้าที่) มิติสิ่งแวดล้อม (สถานที่) และมิติตามกระบวนการ (ขั้นตอนบริการ) การพิจารณาคุณภาพบริการในมหาวิทยาลัยจึงต้องประเมินเชิงระบบ ทั้งด้านคน ขั้นตอน และทรัพยากรสนับสนุน

3. การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

De Jager and Gbadamosi (2013) ใช้โมเดล SERVPERF เพื่อทดสอบอิทธิพลของบริการของฝ่ายสนับสนุนต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยทดสอบความแตกต่างจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการตามมิติ SERVPERF ต่างกัน เหตุการณ์นี้สะท้อนว่า ความคาดหวังต่อบริการอาจถูกกำหนดโดยเพศแตกต่างกัน และชี้ให้เห็นแนวทางที่มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับกลยุทธ์การบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย

Thakur (2019) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเขต Delhi-NCR โดยเปรียบเทียบตามเพศ ชั้นปี และประเภทของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศทางกายภาพ

ทั้งนี้ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศอย่างมีนัยสำคัญ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ค่อนข้างคงที่ข้ามชั้นปี ยกเว้นมิติบริการแนะแนวอาชีพที่นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายให้คะแนนต่ำกว่า สะท้อนว่าความ คาดหวังของนักศึกษาเปลี่ยนไปตามระยะการเรียนรู้ นอกจากนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ ขณะที่นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐให้ความสำคัญกับคุณภาพ การสอนมากกว่า (Thakur. 2019)

นอกจากนี้ Acar et al. (2025) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในคณะทันตแพทยศาสตร์ต่าง ๆ ของประเทศตุรเคีย โดยศึกษานักศึกษาทันตแพทย์จาก 6 มหาวิทยาลัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามคณะ สอดคล้องกับ Retamosa et al. (2020) ที่ศึกษาว่าประเภทของปริญญาสามารถทำนายระดับความพึงพอใจและความภักดีของนักศึกษาที่แตกต่างกันได้ หรือไม่ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ พยาบาล และวิศวกรรม พบว่า สาขาวิชาเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักศึกษาพยาบาลให้คะแนน ความพึงพอใจสูงสุด และวิศวกรรมต่ำสุด

Oladağba and Bolatimi (2025) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณค่าที่ได้รับ (Perceived value) โดยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบรรยากาศการเรียนรู้เป็นตัวแปรสำคัญ นอกจากนี้ Kimaita et al. 2025 ชี้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามีหลายมิติ ทั้งด้านสังคม อารมณ์ และสถานการณ์ ซึ่งควรถูกนำมาใช้ ในการวิเคราะห์บริการของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับ Alghamdi and Bach (2021) พบว่าความพึงพอใจของ นักศึกษาขึ้นอยู่กับ การตอบสนองอย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ นอกจากนี้ กานต์พิชชา มาเกิด (2562) พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยในระดับ ปานกลางถึงมาก แต่มีข้อจำกัดด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมสะท้อนว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษา (เพศ ชั้นปี สาขา) เป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อบริการ วิธีการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ และการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ บริบทของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ที่มีนักศึกษาหลากหลาย จึงมีความเป็นไปได้ที่ความพึงพอใจจะไม่เท่ากัน ข้อมูล นี้ช่วยสร้างเหตุผลเชิงทฤษฎีที่จำเป็นต่อการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ สาขาวิชา และชั้นปี ในการศึกษาคั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ประจำปี การศึกษา 2565 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำนวน 2,021 คน (งานทะเบียนมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร. 2565) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการของ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดความสามารถในการประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมี ความหมายมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งเพิ่งเริ่มต้นการศึกษาและยังมีประสบการณ์รับบริการไม่เพียงพอ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจาก การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยจำแนกตามชั้นปีการศึกษาและสาขาวิชา เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเป็นตัวแทนที่ดี ของประชากรในแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ภายในแต่ละชั้นภูมิ

ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมการวิจัย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และหลักสูตรสาขาวิชา 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย โดยประเด็นคำถามประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือการวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยการใช้วิธีการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) (Rovinelli & Hambleton. 1976) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องมากกว่า 0.66 ขึ้นไปทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนแล้ววิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่า 0.932 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ควรมีไม่ต่ำกว่า 0.70 ตามเกณฑ์ของ Cronbach (1970) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ในระดับดีมาก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลภาคสนามดำเนินการระหว่าง เดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยใช้ทั้งแบบสอบถามออนไลน์และแบบสอบถามกระดาษในขณะที่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงานภายใน เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการของนักศึกษาและเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึงและสะดวก การรวบรวมข้อมูลใช้เวลาประมาณ 8 สัปดาห์ และได้แบบสอบถามคืนจำนวนครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ประกอบด้วย สถิติ T-test, F-Test และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำแนกตามตามหน่วยงานที่ให้บริการ

2.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานพัฒนานักศึกษา

งานพัฒนานักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.83	มาก	
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	3.99	0.78	มาก	1
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	3.96	0.76	มาก	2
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	3.92	0.86	มาก	3
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	3.84	0.91	มาก	4
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.88	0.86	มาก	
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.92	0.80	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	3.80	0.87	มาก	4
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.86	มาก	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	0.90	มาก	3
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.78	มาก	
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.10	0.77	มาก	2
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.13	0.78	มาก	1
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์	3.94	0.79	มาก	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.85	0.78	มาก	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	3.74	0.78	มาก	3
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.90	0.80	มาก	2
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.92	0.75	มาก	1
รวมทั้งหมด	3.95	0.81	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.83) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.86) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.78)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.78) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.86) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.77) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75)

2.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล

งานทะเบียนและวัดผล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.80	มาก	
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.01	0.85	มาก	3
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	3.99	0.65	มาก	4
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.02	0.87	มาก	2
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.04	0.84	มาก	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.93	0.80	มาก	
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.02	0.82	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	3.84	0.85	มาก	3
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.83	0.80	มาก	4
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.03	0.76	มาก	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.78	มาก	
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.10	0.77	มาก	3
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.14	0.78	มาก	2
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.20	0.79	มาก	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.89	0.79	มาก	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	3.86	0.78	มาก	3
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	3.90	0.75	มาก	2
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.92	0.85	มาก	1
รวมทั้งหมด	3.99	0.79	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.80) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.80) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.84) ด้านบุคลากร พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.76) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.85)

2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานแนะแนวและสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานแนะแนวและสหกิจศึกษา

งานแนะแนวและสหกิจศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.99	0.79	มาก	
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.06	0.77	มาก	1
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.02	0.78	มาก	2
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	3.93	0.79	มาก	4
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	3.95	0.81	มาก	3
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.93	0.80	มาก	
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.96	0.67	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	3.82	0.87	มาก	4
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.03	0.78	มาก	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	0.81	มาก	2
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.79	มาก	
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.05	0.87	มาก	3
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.12	0.82	มาก	2
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.15	0.70	มาก	1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

งานแนะแนวและสหกิจศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.98	0.79	มาก	
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	3.96	0.78	มาก	2
2. ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	3.90	0.75	มาก	3
3. ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.09	0.85	มาก	1
รวมทั้งหมด	4.01	0.79	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานแนะแนวและสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.79) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.77) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.78) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความสะอาดความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.70) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.85)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตาม เพศ หลักสูตรสาขาวิชา และชั้นปี

3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t	P-Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.90	3.96	0.72	1.418	.001
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.05	0.78	3.81	0.79	1.789	.000
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.78	3.93	0.72	1.203	.002
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.00	0.79	4.04	0.81	1.243	.005
รวม	4.03	0.81	3.95	0.80	1.980	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง ผลของค่า sig. ที่ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่า sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสรุปได้ว่า เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่างกัน

ทั้งนี้ นักศึกษาเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง ความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการวิจัยชี้ว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยควรพิจารณา ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาเพศหญิงมากขึ้น โดยเฉพาะด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้สมดุลสำหรับนักศึกษาทุกกลุ่ม

3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรสาขาวิชา

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรสาขาวิชา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.657	4	1.563	4.356	.056
	ภายในกลุ่ม	130.46	340	.357		
	รวม	138.12	344			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.457	4	1.68	3.567	.067
	ภายในกลุ่ม	144.46	340	.368		
	รวม	148.12	344			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.788	4	1.269	3.908	.052
	ภายในกลุ่ม	131.67	340	.335		
	รวม	139.12	344			
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.957	4	1.360	4.235	.066
	ภายในกลุ่ม	146.90	340	.373		
	รวม	153.78	344			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.502	4	1.404	3.935	.066
	ภายในกลุ่ม	126.60	340	.382		
	รวม	118.78	344			

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรสาขาวิชา พบว่า ในภาพรวมผลของค่า sig.

มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่า sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไม่ต่างกัน

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า นักศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ และ สาขาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง มีแนวโน้มที่จะให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าสาขาอื่น ๆ ในขณะที่สาขาการเมืองและการปกครองท้องถิ่น มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าสาขาอื่นเล็กน้อย แม้ผลทางสถิติชี้ว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่การสังเกตแนวโน้มค่าเฉลี่ยสามารถช่วยให้มหาวิทยาลัยใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะของนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาได้ดียิ่งขึ้น

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามชั้นปี

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามชั้นปี

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.570	2	1.304	5.568	.067
	ภายในกลุ่ม	170.46	342	.337		
	รวม	178.89	344			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.570	2	1.809	4.867	.141
	ภายในกลุ่ม	154.62	342	.380		
	รวม	158.26	344			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.887	2	1.697	4.908	.060
	ภายในกลุ่ม	161.75	342	.359		
	รวม	169.19	344			
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.974	2	1.688	5.235	.051
	ภายในกลุ่ม	136.90	342	.389		
	รวม	139.80	344			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.624	2	1.486	4.935	.110
	ภายในกลุ่ม	106.20	342	.340		
	รวม	119.80	344			

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามชั้นปี พบว่า ในภาพรวมผลของค่า sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่า sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไม่ต่างกัน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าชั้นปีอื่น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีแนวโน้มให้คะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย อาจสะท้อนถึงความคาดหวังที่สูงขึ้นจากประสบการณ์การใช้บริการตลอดช่วงเวลาการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการบริการเพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาชั้นปีสูง ๆ (ปี 3-4) ที่อาจมีมาตรฐานความคาดหวังสูงขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ ประกอบด้วย งานพัฒนานักศึกษา งานทะเบียนและวัดผล งานแนะแนวและสหกิจศึกษา พบว่า 1) งานพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ 2) งานทะเบียนและวัดผล ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ 3) งานแนะแนวและสหกิจศึกษา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานมีรูปแบบผลลัพธ์คล้ายกัน คือ มิติด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และบุคลากร ผลนี้สอดคล้องกับงานของ Amoako et al. (2023) ที่พบว่า “หลักฐานทางกายภาพ” และ “บริการสนับสนุนด้านการบริหาร” เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Seitova et al. (2024) ซึ่งรายงานว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยสูงกว่ามิติอื่น สำหรับงานแนะแนวและสหกิจศึกษา ที่มีคะแนนด้านบุคลากรต่ำสุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการต่างกัน สอดคล้องการงานวิจัยของ กานต์พิชชา มาเกิด (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายาแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยิ่งสอดคล้องกับ Dangaiso and Tsvere (2025) ที่ได้ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพบริการการศึกษาระดับสูงและความพึงพอใจของนักศึกษา: ความแตกต่างทางเพศ พบว่า นักศึกษา

หญิงรายงานการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาสูงกว่า นักศึกษาชายในหลายกรณีซึ่งสอดคล้องกับผลที่ว่าเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของบริการ ทั้งนี้ นักศึกษา เพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมสูงกว่าเพศหญิง ผลการวิจัยชี้ว่าหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยควรพิจารณา ปรับปรุงรูปแบบการบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของนักศึกษาเพศหญิงมากขึ้น โดยเฉพาะด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้สมดุลสำหรับนักศึกษา ทุกกลุ่ม

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามหลักสูตรสาขาวิชา พบว่า นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Li and Patena (2023) ที่ศึกษา คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยจีนแห่งหนึ่ง พบว่าระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาเมื่อจำแนกตามหลักสูตร/สาขาวิชา ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการ นักศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรเป็นหน่วยงานเดียวกันในทุกหลักสูตรสาขาวิชา และมีการ ให้บริการกับนักศึกษาทุกหลักสูตรสาขาวิชาอย่างเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม แม้ผลทางสถิติพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่แนวโน้มค่าเฉลี่ยบ่งชี้ว่านักศึกษาบางสาขา เช่น สาขาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ และสาขาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ชายฝั่ง มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าสาขาอื่น สอดคล้องกับงานของ Acar et. al. (2025) ที่พบว่า “ธรรมชาติ ของหลักสูตร” ส่งผลต่อความคาดหวังด้านบริการ เช่น หลักสูตรด้านบริการ/สังคมมักมีความคาดหวังเชิงบวก ต่อบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรในภาพรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วรวิธิ ลัคนาโฆษิต, ญัฐภา นาเลื่อน และฐานันท์ ตั้งรุจิกุล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการ จากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการ รับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ พบว่า ระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับ บริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการ นักศึกษาของ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร เป็นหน่วยงานเดียวกันในทุกชั้นปี และมีการให้บริการกับนักศึกษา ทุกชั้นปีอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อัมพร เอกะจัมปกะ, อุไร สุทธิแย้ม และ ปิยะ ศักดิ์เจริญ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง พบว่า ระดับชั้นปี มีความพึงพอใจการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการ จัดสภาพแวดล้อม ภายในของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ทางโรงเรียนจัดการบริการ ด้านต่าง ๆ ให้เหมือนกัน มีกิจกรรมเสริมเหมือนกัน มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีแนวโน้มให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่า ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้คะแนนต่ำกว่า เล็กน้อย ซึ่งอาจเกิดจากความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นตลอดช่วงปีการศึกษา และภาวะเศรษฐกิจที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การลงทะเบียนเรียนซ้ำ การประเมินผลการเรียน และการเตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา แนวโน้มนี้ สอดคล้องกับงานของ Thakur. (2019) ที่พบว่า นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในมหาวิทยาลัย Delhi-NCR มีคะแนนความ พึงพอใจต่อบริการด้านวิชาการและงานทะเบียนต่ำกว่าชั้นปีอื่น เนื่องจากต้องดำเนินการธุรกรรมที่หลากหลายและมี

ความซับซ้อนมากขึ้นก่อนสำเร็จการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการออกแบบบริการที่รองรับความต้องการเฉพาะของนักศึกษาชั้นปีสูง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

1.1 ยกกระดับมาตรฐานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง: เนื่องจากเป็นมิติที่นักศึกษาพึงพอใจสูงสุด มหาวิทยาลัยควรรักษามาตรฐานที่มีอยู่และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัย เช่น พื้นที่เรียนรู้ร่วมสมัย พื้นที่กิจกรรม และระบบสารสนเทศสนับสนุนบริการ เพื่อให้ตอบโจทย์การใช้งานที่หลากหลายของนักศึกษา

1.2 พัฒนาระบบบริการและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น: ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้กระชับ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มบริการดิจิทัล เช่น e-service ระบบยื่นคำขอออนไลน์ และระบบติดตามสถานะ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดภาระของนักศึกษา

1.3 เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ: มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการอบรมบุคลากรให้มีทักษะด้านการบริการ การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ ทันสมัย และเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ

1.4 ขยายช่องทางบริการที่เข้าถึงง่ายและหลากหลาย: ควรเพิ่มช่องทางบริการ เช่น การให้คำปรึกษาออนไลน์ ระบบ Chatbot หรือช่องทางให้ข้อมูลผ่านสื่อดิจิทัล พร้อมประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อรองรับนิสิตที่มีความต้องการแตกต่างกัน

1.5 ออกแบบบริการที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการ (Equity & Inclusiveness): จากผลการศึกษาที่พบความแตกต่างด้านเพศ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมแนวทางบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เช่น พื้นที่บริการที่ปลอดภัยและเป็นมิตรทุกเพศ ช่องทางข้อเสนอแนะเฉพาะกลุ่ม และกิจกรรมสนับสนุนที่เหมาะสม

1.6 พัฒนาบริการเชิงเฉพาะกลุ่มตามลักษณะสาขาวิชา: แม้ผลต่างทางสถิติไม่ชัดเจน แต่แนวโน้มคะแนนสะท้อนว่าสาขาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการและสาขาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งมีความพึงพอใจสูงกว่า ข้อมูลนี้สามารถใช้วางแผนบริการที่สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียนในแต่ละสาขา

1.7 เพิ่มการดูแลนักศึกษาชั้นปีสูง โดยเฉพาะช่วงใกล้สำเร็จการศึกษา: นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีแนวโน้มให้คะแนนต่ำกว่าชั้นปีอื่นเล็กน้อย อาจมาจากธุรกรรมที่ซับซ้อนขึ้น เช่น งานทะเบียน ใบรับรอง และความคาดหวังที่สูงขึ้น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงและเพิ่มบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาชั้นปีสูงเพื่อลดภาระและสร้างความมั่นใจในช่วงท้ายการศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับคณะ หรือวิทยาเขตอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มในภาพรวมของสถาบัน และตรวจสอบความแตกต่างด้านบริการในแต่ละบริบท

2.2 ควบคู่ศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสบการณ์ ความคาดหวัง และปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ควรสัมภาษณ์เชิงลึกนักศึกษาและบุคลากรผู้ให้บริการร่วมด้วย

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรสร้างแบบจำลองเชิงโครงสร้าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กว้างและครอบคลุมกว่านี้ เช่น คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศบริการและความภักดีของนักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจมิติที่ลึกกว่าระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

รายการอ้างอิง

- กานต์พิชชา มาเกิด. (2562). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา**. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- งานทะเบียน มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร. (2565). **ข้อมูลจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ประจำปีการศึกษา 2565**. ชุมพร : มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร.
- วรวิธิ ลัดนาโฆษิต, ญัฐภา นาเลื้อน และฐานันท์ ตั้งจุจิกุล. (2564). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาในการรับบริการจากแผนกวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่. **การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12**. (น. 1288-1301). สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อัมพร เอกะจัมปะกะ อุไร สุทธิแย้ม และ ปิยะ ศักดิ์เจริญ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562). “ความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.” **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ฉบับเทคโนโลยีการศึกษา**. 3 (2) : 77-84.
- Alghamdi, A., & Bach, C. (2021). “Student satisfaction in higher education: The role of digital technology and service responsiveness.” **International Journal of Education Research**. 45(2) : 112-125.
- Acar, N. K., Sahin, N., & Celikel, P. (2025). “Comparison of students’ satisfaction levels in different dentistry faculties in Türkiye.” **BMC Medical Education**, 24(1) : 576.
- Amoako, et al. (2023). “Service quality as a driver of student satisfaction in higher education institutions: Evidence from administrative and academic services”. **Cogent Education**, 10(1) : 2238468.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). **Marketing: An introduction**. 9th ed. Upper Saddle River : Pearson Prentice Hall.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of psychological testing**. 3rd ed. New York: Harper & Row.
- Dangaiso, P., & Tsvere, M. (2025). “The nexus between higher education service quality and student academic achievement: a structural equation modelling approach.” **Cogent education**. 12(1) : 1-18.

- De Jager, J., & Gbadamosi, G. (2013). "Predicting students' satisfaction through service quality in higher education." *The International Journal of Management Education*, 11(3) : 107-118.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. 15th ed. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Li, Y., & Patena, A. D. (2023). "Service quality and student satisfaction in one Chinese university." *Consortia Academia Publishing*. 11(11) : 61-72.
- Kimaita, et al. (2025). "Influence of service responsiveness on student satisfaction in schools of business of chartered universities in Kenya." *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*. 9(04) : 4748-4753
- Oladagba, S. B., & Bolatimi, F. E. (2025). "Student satisfaction with university facilities and services and its impact on academic performance at Koforidua Technical University Ghana." *Discover Education*. 4 : 492.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research." *Journal of Marketing*. 49(4) : 41-50.
- Retamosa, M., Millan, A., & Moital, M. (2020). "Does the Type of Degree Predict Different Levels of Satisfaction and Loyalty? A Brand Equity Perspective." *Corporate Reputation Review*. 23(2) : 57-77.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED121845). U.S. Department of Health, Education & Welfare, National Institute of Education. Retrieved from <https://eric.ed.gov/?id=ED121845>
- Seitova, et al. (2024). "Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan." *Frontiers in Education*. 9 : 1492432.
- Thakur, S. (2019). "A study of student satisfaction in the different university covering the area of Delhi NCR." *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 3289-3310
- Smith, M. D. (2023). *The abundant university: Remaking higher education for a digital world*. [Online]. Available : <https://mitpress.mit.edu/9780262048552/the-abundant-university>. [7 February 2024].