

**ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต**
**Student satisfaction towards university's services of
Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus.**

กานต์พิชชา มาเกด

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Karnpichcha Makerd

E-mail: karnpichcha.bunl@rmutr.ac.th

Management Business Administration Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต (2) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาทุกระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ Independent (t-test) ในกรณีมีตัวแปร 2 ตัวแปร และใช้สถิติ One-way ANOVA (F test) ในกรณีมีตัวแปร 2 ตัวแปรขึ้นไป และใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับชั้นปี แลคณะที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิต

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, นักศึกษา, บริการ

Topic of Independent Study	Student satisfaction towards university' s services of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus.
Full name	Karnpichcha Makerd
Major	General Management
University	Ramkhamhaeng University
Advisor	Dr.Nattawut Hantrakul
Year of study	Semester 2, year 2019

Abstract

This study; student satisfaction towards university' s services of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus has Objective are (1) to study the demographic factors which affect to the satisfaction of students towards the services of Rajamangala University of Technology Rattanakosin in Salaya campus (2) to study an environmental factor that relates to student satisfaction towards the services of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus. This study collected data from 400 sample sizes of all students studying within Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus and analyzed the result by using descriptive statistics such as frequency, percentage, Standard Deviation and tested the hypothesis by independent sample t-test method in case of only 2 variables and by one-way ANOVA (F test) statistic method in case of more than 2 variables and test the Simple Regression Analysis.

The study found that;

1. Students with different gender, age, level, year, and faculty are led to the different satisfaction of the services with statistical significance at the .05 level.
2. Environmental factors have positive relationship to the satisfaction of students toward the services of Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Salaya campus.

Keywords : Satisfaction, Student, Service

ความเป็นมาของปัญหา

ในสังคมในประเทศไทย มหาวิทยาลัย ถูกนับว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชนและเป็นศูนย์กลางของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของปัจจัยทางการศึกษาที่มีแนวทางเป้าหมายการดำเนินการที่ชัดเจน คือ ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อออกไปพัฒนาประเทศและให้ความรู้ทางวิชาการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การสอน การให้ความรู้ การทำวิจัย การให้บริการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมทั้งของชุมชนและประเทศชาติ การสอนและการให้ความรู้นั้น มีเป้าหมายเพื่อมุ่งที่จะผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพสาขาต่าง ๆ อีกทั้งยังต้องพัฒนาด้านอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น ด้านสติปัญญา ด้านการมีส่วนร่วมในสังคม รวมถึงการพัฒนาด้านสภาพร่างกายและจิตใจ เพื่อให้บัณฑิตสามารถออกไปปรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศต่อไป ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมในระบบการเรียนการสอนและพัฒนาขีดความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การบริหารจัดการและบริการสนับสนุนให้แก่ผู้เรียนจึงมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของตนเองและสังคมต่อไป (ชัยนุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์ : 2559)

ซึ่งในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยหลายแห่งที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับกันทั่วไปว่ามีคุณภาพในด้านวิชาการ ทำให้เกิดการแข่งขันกัน เพื่อดึงดูดให้นักศึกษาเข้ามาศึกษา หรือเรียกว่าการแข่งขันนักศึกษา และสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามไป เพราะสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยสามารถส่งผลให้นักศึกษาพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบได้ ดังนั้น ด้านสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยจะเป็นประโยชน์มากในการที่จะใช้มาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาให้มหาวิทยาลัยให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อให้นักศึกษามีความสุขและเกิดความพึงพอใจสูงสุด (จ่านิง อินทองคำ : 2527 หน้า 6) การให้บริการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เช่น การให้คำแนะนำ ชี้แนะ อธิบายหรือตอบคำถามต่างๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับเรื่องการเรียน การสอน หรือให้บริการด้านห้องสมุด ด้านอาคาร อุปกรณ์เครื่องใช้ ทุกอย่างเป็นสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังไว้มากที่สุด โดยการได้มาของความสุขหรือความพึงพอใจต่างต้องมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การจะทำให้งานบริการของมหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนาคือต้องศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งปัจจัยด้านผู้ให้บริการ เรื่องของบุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างของท่าทาง รูปร่าง ลักษณะทางกาย รวมถึงพฤติกรรมที่ได้แสดงออก ซึ่งการกระทำอาจจะขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนอยู่ภายใน และที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนที่รวมทั้งหมดของแสดงออก โดยอารมณ์ ความคิดตลอดจนรูปร่างหน้าตา รวมถึงการแต่งกาย และการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น (Bernard 1995) และในการให้บริการจะต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ที่มารับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (สรินย์ ทิพย์บำรุง : 2544 หน้า 39) หลักของการให้บริการ คือ การที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุด แต่ใน

ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการแต่ละบุคคลเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ในรูปของความ สะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ (กุลธรน ธนาพงศธร : 2536 หน้า 39) การให้บริการ คือ เป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการ ดำเนินการให้บริการแบบเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยให้เน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นเกิด ประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งให้บริการด้านการศึกษามีความรับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนในหลากหลายสาขาวิชา โดยดำเนินการจัดการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งภาคปกติและภาคสมทบ ซึ่งมีผู้สนใจและเข้าศึกษา อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง การให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ ภายในมหาวิทยาลัย มีผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ และสิ่ง ที่ตามมาคือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (ณรงค์ อุดมศรี : 2542) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ คือ ทุกอย่างที่สามารถทำให้ไม่เกิดความเครียด ซึ่งมนุษย์ทุก ๆ คน มีความต้องการ หรือมีความ คาดหวัง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีความสุข เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การให้บริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ดังกล่าวของ (อังคณา บุญสม : 2539) ให้ความหมายว่าทัศนคติ คือ ความรู้สึก นึกคิด ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ และ เกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคล

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนางานด้านการบริการ เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในของมหาวิทยาลัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจของนักศึกษา และเพื่อนำมาปรับปรุงพร้อมพัฒนางานด้านการบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษาทุกระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา จำนวนประมาณ 5,000 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษาทุกระดับชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) และ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (convenience sampling) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามให้ตามคณะต่างๆ และส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาทุกระดับชั้นปี ภาคปกติ ที่กำลังศึกษาอยู่ในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา ประกอบไปด้วย คณะบริหารธุรกิจ, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยผู้ประกอบการสร้างสรรค์นานาชาติรัตนโกสินทร์

ตัวแปรในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ และสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย

ข้อมูลประชากรศาสตร์

1. เพศ (ชาย และ หญิง)
2. อายุ (ต่ำกว่า 18 ปี, 18 – 20 ปี, 21 – 23 ปี และ 23 ปีขึ้นไป)
3. ระดับชั้นปี (ชั้นปีที่ 1, ชั้นปีที่ 2, ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4)
4. คณะที่กำลังศึกษา (คณะบริหารธุรกิจ, คณะวิศวกรรมศาสตร์, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, วิทยาลัยผู้ประกอบการสร้างสรรค์นานาชาติรัตนโกสินทร์)

สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย

1. กลยุทธ์ (Strategy)
2. โครงสร้าง (Structure)

3. ระบบ (System)
4. รูปแบบการบริหาร (Style)
5. บุคลากร (Staff)
6. ทักษะ ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วม (Shared values)

2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาลาย โดยมี 4 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจ 5) ด้านความใส่ใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาลาย
2. ทำให้รู้ถึงปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาลาย และนำผลดังกล่าว มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาลาย ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาลาย ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี ด้านประชากรศาสตร์

(ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ 2552 : 44 - 52) แนวความคิดด้านประชากร คือ พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกมากระทำ หรือเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง ซึ่งลักษณะของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ส่งผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของแต่ละบุคคลจะมีความคล้ายกับแนวความคิดของ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ที่ได้กล่าวว่า บุคคลและแต่ละบุคคล มีการแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ออกมานั้น จะต้องเกิดจากการตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจ เพื่อให้เกิดความประสบความสำเร็จตามสิ่งที่ตนเองคิด

แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งความหมายสภาพแวดล้อมภายใน

(ชนากร เกื้อจิตพิพร : 2556 หน้า) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่มีอยู่รอบองค์กรที่ทั้งที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวก และทางลบต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่ผู้บริหารสามารถจะควบคุมมันได้ด้วย การบริหารจัดการขององค์กร

แนวคิดปัจจัย 7 ประการ ของแมคคินซี (McKinsey)

แมคคินซี (McKinsey) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการบริการองค์กรให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขึ้นอยู่กับตัวแปรอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว (1) กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) (2) โครงสร้าง (Structure) (3) ระบบการปฏิบัติงาน (System) (4) รูปแบบการบริหาร (Style) (5) บุคลากร (Staff) (6) ทักษะความสามารถ (Skill) (7) ค่านิยมร่วม (Shared values)

แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งความหมายของความพึงพอใจ

อุทัย พรหมสุดใจ : 2545 อ้างใน นางสาวณัฐฐา เสวกวิหารี : 2560 หน้า 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจจะมีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ

แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Crosby, Evans & Cowles (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นั้นเป็นการคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากสิ่งบกพร่อง และการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ และทำให้สามารถทราบต้องการของผู้รับบริการ ได้

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน

ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่สามารถมองเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกได้ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ อุปกรณ์หรือเครื่องมือ ตลอดจนเอกสารที่ใช้ในการมาติดต่อรวมถึงสภาพแวดล้อมที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ พึงพอใจในการที่ผู้ให้บริการดูแล เอาใจใส่ ใส่ใจในการให้บริการ

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่ให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

ด้านที่ 3 การตอบสนองให้กับผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงที หรือความเต็มอกเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ด้านที่ 4 ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ ความสามารถ ที่ผู้ให้บริการแสดงออกกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

ด้านที่ 5 ความใส่ใจ (Empathy) คือ การให้ความดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนมีความเข้าอกเข้าใจผู้ที่มารับบริการ และสามารถให้บริการได้ทุกเภททุกวัยที่มีความต้องการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้ง 5 คณะ ประกอบด้วยคณะบริหารธุรกิจ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาลัยผู้ประกอบการสร้งสร้งค่านาชาติรัตนโกสินทร์ จำนวนประมาณ 4,927 คน (รายงานสถิติการศึกษา ปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยประมาณการณ้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 370 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 30 คน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและป้องกันข้อผิดพลาดจากความสูญหายของข้อมูล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามความสะดวก (Convenience sampling) จากกลุ่มประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสำรวจสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยที่มีผลต่อการให้บริการ เช่น กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะความสามารถ (Skill) ค่านิยมร่วม (Shared values) โดยผู้วิจัยกำหนดให้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end) จำนวน 7 ด้าน จำนวน 15 ข้อ และใช้หน่วยการวัดมีความเห็นด้วย 5 ระดับ แบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ โดยผู้วิจัยกำหนดให้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end) จำนวน 20 ข้อ และใช้หน่วยการวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ แบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยใช้คำถามปลายเปิด (Opened-end) เพื่อเก็บข้อมูลและรวบรวมเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยและกลุ่มประชากรจากเอกสารหลักฐาน และจากข้อมูลเผยแพร่ของทางมหาวิทยาลัย
2. แจกแบบสอบถาม ด้วยวิธีสุ่มตามความสะดวก (Convenience sampling) ให้กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการสอบถามความยินยอม และอธิบายแนะนำขั้นตอนการทำแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขลา
4. กรอกข้อมูลที่จัดเก็บเข้าระบบฐานข้อมูลวิจัยเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติ

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายและความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา เช่น เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการอธิบายค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากการสอบถามส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย (7S Mckinsey) ทดสอบและทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น โดยการใช้สถิติ Independent (t-test) ในกรณีมีตัวแปร 2 ตัวแปร และใช้สถิติ One-way ANOVA (F test) ในกรณีมีตัวแปร 2 ตัวแปรขึ้นไป
3. ทดสอบและทำการเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ที่มีผลต่อการให้บริการ เช่น กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะ ความสามารถ (Skill) และค่านิยมร่วม (Shared values) ด้วยการใช้วิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
4. วิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็น ความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะในการให้บริการ จากคำถามปลายเปิด ด้วยวิธีการตัดข้อคิดเห็นซ้ำกันออก (Data Redundancy) และเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทำข้อเสนอแนะต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ โดยภาพรวมส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 ช่วงอายุตั้งแต่ 21 - 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.50 และอยู่ระดับชั้นการศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.00 โดยอยู่ในคณะคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.80

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย ที่คาดว่าจะสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ 7 ด้าน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง สรุปได้แต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกลยุทธ์ (Strategy) มีภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 3 มีการกำหนดเป้าหมายที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของนักศึกษา

2.2 ด้านโครงสร้าง (Structure) มีภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 2 ในแต่ละขั้นตอนการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการที่ชัดเจน

2.3 ด้านระบบ (System) ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 3 มีการให้บริการตามระบบที่ได้กำหนดไว้

2.4 ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.5 ด้านบุคลากร (Staff) ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 1 บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

2.6 ด้านทักษะความสามารถ (Skill) มีภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 1 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และมีความชำนาญในการให้บริการ

2.7 ด้านค่านิยมร่วม (Shared values) ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 2 บุคลากรที่ซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และปานกลาง 1 ด้าน สรุปได้แต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่ข้อ 2 มีบุคลากรในการให้บริการที่มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาข้อ 4 มีข้อมูลชี้แจงบอกรายละเอียดในการให้บริการ

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อ 1 บุคลากรทำการตรวจสอบเอกสารทุกครั้งเมื่อผู้รับบริการ มาใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง

3.3 ด้านการตอบสนอง ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการพิจารณาตามรายข้อ พบว่าข้อแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ข้อ 2 บุคลากรที่ให้บริการสามารถดำเนินการให้บริการด้วยความคล่องแคล่วว่องไว ต่อความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือข้อ 3 บุคลากรมีความใส่ใจในการให้บริการทุกครั้ง และข้อ 4 บุคลากรมีการให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทุกครั้ง

3.4 ด้านความมั่นใจ ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับ ได้แก่ข้อ 2 บุคลากรสามารถให้คำแนะนำที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ รองลงมาข้อ 4 บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพ

3.5 ด้านความใส่ใจ ภาพโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการพิจารณาตามรายข้อ พบว่าข้อแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ข้อ 4 มหาวิทยาลัยเปิดให้บริการในเวลาที่ได้รับบริการสะดวก รองลงมาข้อ 2 บุคลากรให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความระมัดระวัง เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิตฯ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่กำลังศึกษา โดยได้ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t-test สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One way ANOVA) สำหรับตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เช่น อายุ ชั้นปี และคณะที่กำลังศึกษา พบว่า

4.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน

4.2 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ ที่แตกต่างกัน

4.3 นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

4.4 นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

4.5 นักศึกษาที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาธิตฯ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ไม่แตกต่างกัน

4.6 นักศึกษาที่มีคณะที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ ที่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือตามสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย (7S McKinsey) ที่คาดว่ามีความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

5.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม(7S McKinsey) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือ

1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขานาเกลือแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ : 2552, หน้า 44-52) ได้กล่าวเกี่ยวกับแนวความคิดด้านประชากร ว่าจะเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักของการเป็นเหตุเป็นผล คือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ จะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกมากระทำ หรือเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยเป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใด ที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวคิดนี้ตรงกับ ทฤษฎีอี-อาร์-จี โดยทฤษฎีนี้จะมีความคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ก็มี ความแตกต่างที่สำคัญ คือ Clayton Alderfer มีความคิดเห็นว่า บุคคลหนึ่งบุคคลใด สามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งกลุ่มในช่วงเวลาเดียวกัน ตลอดจนปฏิกิริยาที่ได้แสดงออกมาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการที่คาดไว้ โดยมีหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression Principle) และหลักการของบุคคลที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เพ็ญญา จรัสพันธ์ : 2557 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขายา

2.1 ในภาพรวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (7S McKinsey) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขายา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัย (ชนากร เกื้อจิตติพร: 2556 หน้า 66) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัย (เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ : 2560 หน้า 94) ได้ศึกษาการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทำให้ทราบว่า การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลในจังหวัดภาคกลางด้วยเทคนิค 7S ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรทั้ง 7 ตัว ของ McKinsey (7S Framework of McKinsey) มีความเชื่อมโยงกันทั้งหมด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขายา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะ ดังนี้

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม(7S McKinsey) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่สาขายา ดังนั้นแปลว่า การบริหารจัดการภายในองค์กร ก็เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจน ครอบคลุม ลดความซ้ำซ้อนขั้นตอนการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่ต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสามารถ มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และบุคลากรควรได้รับการพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ที่มารับบริการไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา หรือบุคคลภายนอก เกิดความพึงพอใจได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบว่าสภาพแวดล้อมภายใน มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร และสามารถใช้เทคนิค 7S ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านค่านิยมร่วม ทำให้เกิดความสำเร็จของการบริการองค์กรและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

การวิจัยในอนาคตจะทำการศึกษาเพิ่มเติมให้ครบทุกพื้นที่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีทั้งหมด 4 พื้นที่ และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในพื้นที่ศูนย์กลางเพียงแค่พื้นที่เดียว แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในของแต่ละพื้นที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในพื้นที่นั้น ๆ แตกต่างกันไป

บรรณานุกรม

- กฤตินี ตีปปะละ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.
- ขวัญพงศ์ พันธุ์เจริญวรกุล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารที่ใช้โปรแกรมสั่งอาหารอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทย. ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์. ปีงบประมาณ 2561. สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน).
- ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาศิปดี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนากร เกื้อฐิติพร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. พิมพ์ครั้งที่ 13. ปรับปรุงใหม่. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ MOS.
- ปัทมวัชร พัทธราวัลย์. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปาริฉัตร ถนอมวงษ์. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน. ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.

- พระมหาคณาธิป จันทรสังข์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสยาม.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า เจเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รายงานสถิติการศึกษา. ปีการศึกษา 2562. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- วันธร ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). ปัจจัยสภาพแวดล้อมปัจจัยความปลอดภัยและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาลสดเรื่องจำกัด. จังหวัดมุกดาหาร.
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก. โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท.
- ศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยว ของโครงการบ้านจัดสรรในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี.
- ศุภลักษณ์ พรหมสร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงานความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณา เพียรมานะ. (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2560). การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.