

ความพึงพอใจของระบบการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

SATISFACTION OF UNDERGRADUATE STUDENTS WHO USE THE

PAYMENT SERVICE SYSTEM IN

RAMKHAMHEANG UNIVERSITY, HUA-MARK CAMPUS

พิชญ์ นุ่นสมบูรณ์¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-Test, F-Test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.8 เป็นผู้ชาย อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 18-22 ปี ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 22 ปี ร้อยละ 49.5

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาด้านวิชาการ มหาวิทยาลัยรังสิต

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 33.8 รองลงมาคือระดับชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 27.5 และคณะที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่คือ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 18.5 รองลงมาคือคณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ 16.0

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียนแตกต่างกัน
2. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก
คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการรับบริการ, นักศึกษาในระดับปริญญาตรี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes of this research were studied for (1) satisfaction of undergraduate students who used the payment service system in Ramkhamhaeng University, Hua-Mark campus (2) to survey the opinions and suggestions of the graduate students who used the payment service system in Ramkhamhaeng University, Hua-Mark campus.

The sample used in this research satisfaction of undergraduate students who used the payment service system in Ramkhamhaeng University, Hua-Mark campus, The population samples amount 385 undergraduate students who used the payment service system. The questionnaire was instrument of this research. Data were analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were frequency, percentage, minimum, maximum, mean, standard deviation, t-Test, F-Test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis (MRA) at the significance level of 0.05.

The results showed that the samples who were the undergraduate students in Ramkhamhaeng University, Hua-Mark campus. The most were male, 58.8 percent and age mostly between 18-22 years, 50.5 percent followed by the age more than 22 years, 49.5 percent. Education levels mostly in the fourth year level at 33.8 percent, followed by the second year level at 27.5 percent. The Faculty of study mostly in Law faculty, 18.5 percent and followed by Political Science faculty, 16.0 percent.

The research results found that.

1. Personal factors including sex, age, faculty and year level of study that different. As a result, satisfaction levels in payment service system of the undergraduate students were different too.

2. The satisfaction levels in payment service system of the undergraduate students were moderate.

Keywords: Payment service system satisfaction, the undergraduate student, Ramkhamhaeng University.

บทนำ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับการสถาปนาเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมาตั้งแต่ พ.ศ. 2514 บริเวณถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2514 กำหนดให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบตลาดวิชา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ส่งเสริมวิชาการชั้นสูง และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีกระบวนวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีประมาณ 2,780 กระบวนวิชา ระดับปริญญาโท 771 กระบวนวิชา และระดับปริญญาเอก 156 กระบวนวิชา จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรี 72 สาขาวิชา ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 2 สาขาวิชา ระดับปริญญาโท 73 สาขาวิชา และสาขาวิชา ระดับปริญญาเอก 20 สาขาวิชา โดยมีคณะวิชาที่รับผิดชอบ 13 คณะ 1 บัณฑิต

วิทยาลัย และสถาบันที่จัดการเรียนการสอน 2 สถาบัน ได้แก่ สถาบันวิทยาศาสตร์ สุขภาพและสถาบันการศึกษานานาชาติ กล่าวได้ว่า ตลอดระยะเวลา 38 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พัฒนาโดยตลอด ทั้งในด้านพัฒนาการวิชาการ พัฒนาสังคม โดยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในขณะเดียวกันก็พัฒนาไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ทางด้านเทคโนโลยี จนปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เปิดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีทันสมัย อันได้แก่ การสอนทางไกล การเรียนการสอนแบบ E-learning การสอบด้วยระบบ E-Testing การใช้คอมพิวเตอร์ในงานด้านบริหารและบริการ จนมหาวิทยาลัยได้ก้าวสู่การเป็น E-University ในระดับมาตรฐานสากล

โดยมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ได้มีการให้บริการหลากหลายด้านด้วยกัน ได้แก่ ระบบสารสนเทศนักศึกษา งานบริการนักศึกษา งานบริการบุคลากร ซึ่งการบริการในงานบริการนักศึกษานั้น ถือว่าเป็นงานบริการที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยงานบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาตรีนิยมใช้กันคือ การชำระค่าเล่าเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจะได้รับข้อมูลพื้นฐานที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

2. เพื่อสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก
ประโยชน์ของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

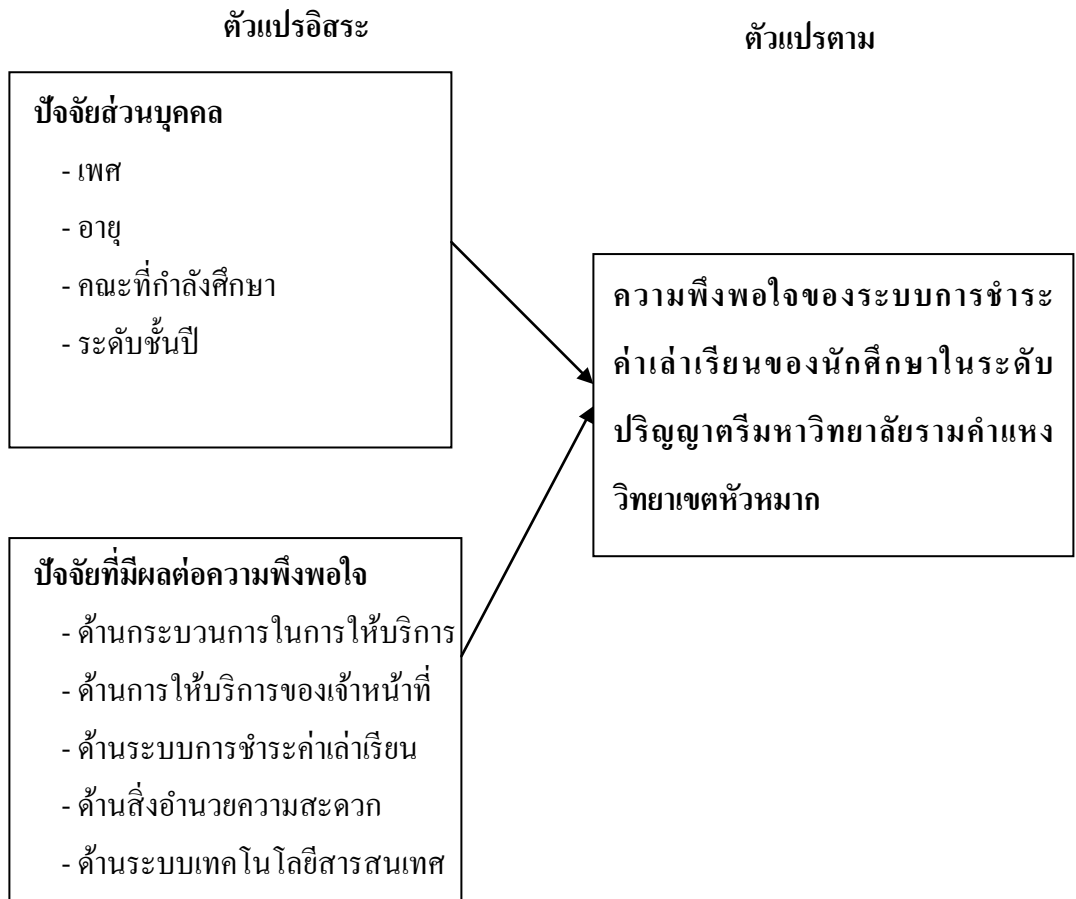
2. ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

2. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าว

ไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจและคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อ นำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่ง สอดคล้องกับ Wolman (1973) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับ ความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย สรุปได้ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคำ (2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็น ความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนอง ตามความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541: 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อ ปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ และการยกย่องแก่ ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541: 754) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสาแก่ใจ ความหน้าใจ ความจูงใจ ความ แน่ใจ การชดเชย การไถ่บาปการแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่ง หนึ่ง สิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมี มากหรือน้อย

Phillip B. Applewhite (1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการ ประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Schermerhorn (1984: 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

ภณิศา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

(1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

(3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่ใช้กันดังนี้

(1) การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสีย คือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลา และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

(2) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะคำถามที่ได้ทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้น หรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการ คือ การกระทำใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

(1) เทคนิคการบริการ เป็นปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ

(2) พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรชา นาคารย์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราจีนบุรีผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 4.36 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 ในด้านบริการพบว่า มีการให้บริการก่อนหลังตามลำดับผู้มาใช้บริการและเวลาในการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการ 8.30 - 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ในด้านอาคารและสถานที่พบว่า มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มากที่สุด และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี พบว่าที่กวดบัตรคิวสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานแล้ว โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า เพศสภาพการเรียน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยต่อความพึงพอใจภาพรวม ส่วนชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำไปตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อหารายคู่ที่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นความความคาดหวังที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ทางสำนักงานกองงานปรับปรุง คือ การปรับปรุงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้งพัดลม ใอน้ำในหลายๆ จุด เพื่อบรรเทาอากาศร้อนในช่วงเวลากลางวันและ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น เวลาลงทะเบียนประจำภาคการศึกษาใหม่

อำนาจ ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ละเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ละเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ละเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้องและขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ซึ่งได้แบ่งวิธีดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปิด (closed ended question) แบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับชั้นปี

1.4 คณะที่กำลังศึกษา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 หัวข้อ เป็นคำถามเชิงบวก ซึ่งแต่ละหัวข้อมีหัวข้อย่อยจำนวน 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10 โดยกำหนดให้ 0-3 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ 4-7 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ 8-10 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการชำระค่าเล่าเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ทั้งหมด 6 หัวข้อ เป็นคำถามเชิงบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10 โดยกำหนดให้ 0-3 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ 4-7 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ 8-10 หมายถึงมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างแบบสอบถาม และการหาประสิทธิภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มีดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการ

2. กำหนดขอบเขตของข้อมูลที่จะจัดเก็บ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สอบถาม และสัมภาษณ์บุคคลทั่วไป เพื่อให้ทราบความคิดเห็น และนำไปเป็นแนวทางในการตั้งคำถาม

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ และให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินค่าความสอดคล้องและเหมาะสมของแบบสอบถาม ปรับปรุง แก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

5. นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์ เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจของคำถาม ที่มีต่อแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน จำนวน 31 ข้อ ให้กับผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์และพิจารณาความเหมาะสม

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน จำนวน 31 ข้อ ที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ แจกให้กับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนพร้อมเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่กำลังศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียนแตกต่างกัน

2. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆ พบว่า ร้อยละ 58.8 เป็นผู้ชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-22 ปี ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 22 ปี ร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ

ระดับชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 27.5 และคณะที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่คือ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 18.5 รองลงมาคือ คณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ 16.0

ความพึงพอใจในการรับบริการ = 2.208 – 0.092 (ด้านกระบวนการในการให้บริการ) + 0.118 (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) – 0.034 (ด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน) + 0.318 (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) + 0.356 (ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆ พบว่า ร้อยละ 58.8 เป็นผู้ชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-22 ปี ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 22 ปี ร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ระดับชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 27.5 และคณะที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่คือ คณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 18.5 รองลงมาคือ คณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ 16.0

ผลข้อมูลของความพึงพอใจในการรับบริการ จากการสำรวจพบว่าความพึงพอใจในระบบการจัดการมีค่าต่ำสุด 4 ค่าสูงสุด 9 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.132 ความพึงพอใจในกระบวนการรับบริการมีค่าต่ำสุด 4 ค่าสูงสุด 10 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.228 ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าต่ำสุด 3 ค่าสูงสุด 9 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.146 ความพึงพอใจในระบบการชำระค่าเล่าเรียนมีค่าต่ำสุด 4 ค่าสูงสุด 10 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.162 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าต่ำสุด 3 ค่าสูงสุด 10 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.190 ความพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าต่ำสุด 3 ค่าสูงสุด 10 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.208

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่า นัยสำคัญ	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	t-Test	0.002	ยอมรับ
อายุ	F-Test	0.009	ยอมรับ
ระดับชั้นปี	F-Test	0.000	ยอมรับ
คณะที่กำลังศึกษา	F-Test	0.003	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ			
ด้านกระบวนการในการให้บริการ	MRA	0.028	ยอมรับ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	MRA	0.064	ปฏิเสธ
ด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน	MRA	0.396	ปฏิเสธ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	MRA	0.000	ยอมรับ
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	MRA	0.000	ยอมรับ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียนแตกต่างกัน พบว่า

นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน

นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน

นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน

นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขต หัวหมาก พบว่า

ด้านกระบวนการในการให้บริการ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.19 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.21 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านระบบการชำระค่าเล่าเรียน นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.18 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.08 อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.07 อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของระบบการชำระค่าเล่าเรียน นักศึกษามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 6.25 อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการนำข้อวิจัยไปประยุกต์ใช้

การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ด้านการชำระค่าเล่าเรียน เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นมุมมองและทัศนคติของนักศึกษา ซึ่งใช้บริการด้านการชำระค่าเล่าเรียนของทางมหาวิทยาลัย ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระค่าเล่าเรียนอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับการบริการและความพึงพอใจในการบริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก กรุงเทพมหานคร ด้านการชำระค่าเล่าเรียน ในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีงานวิจัยที่มีการสำรวจรายละเอียดอย่างลึกซึ้งในแต่ละด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลบ่งชี้ถึงปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทวีพงษ์ หินคำ.(2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการควบคุมการจราจรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต การเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูใน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นिरชา นานจารย์. (2541). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปราชญ์บุรี.การจัดการทั่วไป : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- ภนิตา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสม ภายใต้ โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542(หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *การออกแบบ*. กรุงเทพมหานคร : ไทวัฒนาพาณิช.
- อำนาจ ผมทอง (2552) *วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหาร สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะเชิงเทรา เขต 2*
- Applewhite, Phillip B. (1965). *Organization and Behavior*. New York; Prentice_Hall.
- Donabedain, A., (1980). *The Definition of Quality and Approaches to its Assesment*,Michigan:Health Administration Press.
- Schermehorn, J. (1984). *Mangement For Productivity*. New York; John Wiley&Sons.
- Stromborg, M.F.(1984).*Selecting an instrument to measure quality of life*. Oncology Nursing Forum.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral Science* (1st ed.). New York; Van Norstrand.