

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปัญญา กิจงานุกิจ¹ นฤมล ตีละม้าย² และ อติทัศน์ เอี่ยมรักษา^{3*}

รับบทความ 21 มกราคม 2569 แก้ไขบทความ 25 มิถุนายน 2569 ตอรับบทความ 25 มิถุนายน 2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 81 คน ได้มาด้วยวิธีการโดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผนอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสุภาพ เอาใจใส่ และให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากเช่นกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ บุคลากร ฝ่ายวางแผน

¹นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

³นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

*ผู้ประสานงานหลัก : aditad.e@rmutp.ac.th

**The Satisfaction of Personnel Regarding Services Offered by the Planning Division,
Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology
Phra Nakhon**

Panya Kitjanukit¹ Narumon Deelamai² and Aditad Eamrucksas^{3*}

Received 21 January 2026.; Revised 25 June 2026; Accepted 25 June 2026

Abstract

This study aimed to examine personnel satisfaction with the service quality of the Planning Division. A quantitative research approach was employed, using a questionnaire as the research instrument for data collection. The sample consisted of 81 personnel affiliated with the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, selected through purposive sampling. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings indicated that the overall level of personnel satisfaction with the service quality of the Planning Division was high. The highest satisfaction was observed in the service personnel dimension, particularly regarding staff politeness, attentiveness, and the ability to provide clear and accurate information. In addition, satisfaction with facilities and public relations services was also found to be at a high level.

Keywords: Satisfaction; Personnel; Planning Division

¹Plan and Policy Analyst, Faculty of Home Economics Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

²Plan and Policy Analyst, Faculty of Home Economics Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

³Plan and Policy Analyst, Faculty of Home Economics Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

* Corresponding Author : aditad.e@rmutp.ac.th

บทนำ

บทบาทสำคัญของฝ่ายวางแผนในองค์กร ยุคใหม่ ซึ่งต้องรับผิดชอบทั้งการกำหนดยุทธศาสตร์ การประสานงาน และการบริหารทรัพยากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม การให้บริการที่มีคุณภาพของฝ่ายวางแผนจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กร (ริญาภัทร์ เขจรนันท์ และคณะ, 2565) โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน แม้ฝ่ายวางแผนจะมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางปฏิบัติยังอาจพบประเด็นต่าง ๆ เช่น กระบวนการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระบบบริหารงานบางส่วนที่ซับซ้อนหรือข้อจำกัดทางด้านเครื่องมือและทรัพยากร ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและมองว่าการสนับสนุนเรื่องแผนงานยังไม่สอดคล้องกับความต้องการจริง ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพกระบวนการให้บริการ การสื่อสาร และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ครุฑจั่น และแสงมณี ศิริสาธิตกิจ, 2565) หรือขาดกระบวนการตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการปรับปรุง อาจนำไปสู่ภาวะขาดแรงจูงใจ ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานและบรรยากาศโดยรวมในองค์กร เนื่องจากความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนภายในองค์กรสามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ (ริญาภัทร์ เขจรนันท์ และคณะ, 2565)

ในทุกองค์กรการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ฝ่ายวางแผนเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้การทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามการให้บริการของฝ่ายวางแผนอาจมีปัญหาด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือการตอบสนองความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ลดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน และมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (ริญาภัทร์ เขจรนันท์ และคณะ, 2565; ครุฑจั่น และแสงมณี ศิริสาธิตกิจ, 2565) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายวางแผนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะช่วยให้เข้าใจถึงข้อดีและข้อด้อยในการให้บริการของฝ่ายวางแผน ทั้งยังสามารถระบุปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรมากขึ้น การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อฝ่ายวางแผนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยจะช่วยให้องค์กรสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการให้บริการ กำหนดแนวทางปรับปรุงที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง ส่งเสริมความร่วมมือ สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เพิ่มโอกาสในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นฐานในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริการ เสริมสร้างประสิทธิภาพลดข้อร้องเรียน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบโจทย์บุคลากรทุกกลุ่มอย่างแท้จริงโดยสรุปปัญหาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวางแผน คือปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต หากองค์กรสามารถเข้าใจและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ย่อมก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งในด้านประสิทธิภาพ การบริหาร และขวัญกำลังใจของบุคลากรอย่างยั่งยืน

ฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนภารกิจของคณะ โดยทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการ

วางแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ การรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการประสานงานด้านการดำเนินงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยนอกจากนี้ ฝ่ายวางแผนยังมีบทบาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายในคณะ ทั้งด้านข้อมูล การให้คำปรึกษา การสนับสนุนเอกสารและกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผนส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการบริหารงานของคณะ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพ คุณภาพ และความเหมาะสมของการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายวางแผนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าฝ่ายวางแผนจะมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะ แต่การให้บริการในแต่ละด้านอาจมีความแตกต่างกันตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และแม้ว่าจะมีการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงาน แต่ยังไม่ขาดสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวางแผนจึงมีความจำเป็น เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจ จุดเด่น และประเด็นที่ควรพัฒนา อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยได้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2567 จำนวน 102 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2567 และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan จากประชากรจำนวน 102 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน ซึ่งอยู่ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างประมาณ 5% หรือ .05 ดังนั้น จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 81 คน เทคนิคการสุ่มที่ใช้เป็นการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายวางแผน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ จำนวน 3 ข้อ ผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น ระดับ ตามลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ของ ลิเคิร์ท (Likert) (อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2564) ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวางแผน

2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือ ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ตามแนวคิดของ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2564) โดยพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ข้อคำถามทุกข้อที่ได้มีค่าอยู่ในช่วง 0.67 – 1.00 และมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะในบางคำถามเพื่อให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 21 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งตามเกณฑ์ยอมรับได้ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2564) โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยสร้างแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถาม จำนวน 81 ชุด ให้บุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตอบแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมีความสมบูรณ์สามารถวิเคราะห์ได้ ทั้ง 81 ชุด สามารถนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะผู้ศึกษาที่ใช้ในการศึกษาได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการนำเสนอตารางประกอบความเรียง และได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจ ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2564)

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา

4.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของงานฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแปรต่าง ๆ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	81	100.00
เพศ		
ชาย	24	29.63
หญิง	55	67.90
อื่น ๆ	2	2.47
อายุ		
ต่ำกว่า 25	2	2.47
26 – 35 ปี	28	34.57
36 – 45 ปี	37	45.68
46 – 55 ปี	13	16.05
56 ปีขึ้นไป	1	1.23
ประเภทสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม		
สายวิชาการ	36	44.44
สายสนับสนุน	45	55.56

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	30	37.04
ปริญญาโท	30	37.04
ปริญญาเอก	21	25.92

จากตารางที่ 1 แสดง จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 เป็นเพศชาย 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.63 และอื่น ๆ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 รองลงมา อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 และ อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 ตามลำดับ

ประเภทสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.56 และเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.04 ปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.04 ปริญญาเอก จำนวน 21 คน จำนวน 25.93 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ของฝ่ายวางแผน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.43	0.63	มาก	1
2. ความสะดวก รวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.62	มาก	3
3. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อมูลที่ได้รับ	4.39	0.65	มาก	2
4. ข้อมูลที่ให้ความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว	4.37	0.64	มาก	4
รวม	4.40	0.58	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.63) ด้านความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อมูลที่ได้รับ ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.65) ด้านความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.38, S.D. = 0.62) และด้านข้อมูลที่ให้ความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฝ่ายวางแผนของคณะได้มีการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าได้มาตรฐานในหลายด้าน เช่น บุคลากรเอาใจใส่สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ดี และการประชาสัมพันธ์มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่งานวิจัยได้แสดงว่า หากบริการและตอบสนองความคาดหวัง ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจได้ โดยรวม ผลการวิจัยชี้ว่า ฝ่ายวางแผนของคณะฯ ได้บริการที่ผู้ใช้ให้ความพึงพอใจในระดับ “มาก” แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ตามทฤษฎี SERVQUAL ที่อธิบายว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของมุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์ (2560) ที่พบว่า คุณภาพการบริการของสถาบันอุดมศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ จันทร์พุด และศักดิ์พันธ์์ ดันวิมรัตน์ (2559) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น ผลการศึกษารังนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงได้ อย่างไรก็ตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อยกระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกมิติและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายวางแผนต่อไป

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุด คือการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อมูลที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และข้อมูลที่ให้ความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว ตามลำดับ

1.2 ด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อถึงระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย พบว่า สูงสุด คือ ให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมา

ให้บริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่ายตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายวางแผน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.1 การนำผลไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการและคุณภาพของข้อมูล จึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้วางแผนพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เช่น การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Service Manual) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการสื่อสารเชิงบริการ (Service Communication) และการเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

2.2 ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

จากการเก็บข้อมูลพบว่ามีส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและช่องทางการสื่อสารที่ยังไม่ทั่วถึง รวมถึงข้อจำกัดของอุปกรณ์สำนักงานบางประเภทที่ยังไม่ทันสมัยพอ อุปสรรคดังกล่าวส่งผลให้บางขั้นตอนของการให้บริการเกิดความล่าช้าและขาดความต่อเนื่อง

2.3 แนวทางป้องกันและพัฒนา

ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ระบบแจ้งข่าวสารภายใน (Intranet) หรือระบบ Chatbot ตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร อีกทั้งควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงกำหนดรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการภายในทุกปี เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง

2.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การขยายขอบเขตการศึกษา

ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และค้นหาปัจจัยร่วมที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับมหาวิทยาลัยโดยรวม

2) การศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม

ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ หรือแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อหากลยุทธ์ที่ส่งเสริมการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนครที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยได้เป็นอย่างดี รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ และเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ทวนธง ครุฑจ๋อน และชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 5(3), 47-62.
- พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(33), 95-109.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2564). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: แฮาส์ ออฟ เคอร์มิส.
- มุกดาฉาย แสนเมือง, และชลธิศ ดาราวงษ์. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพบริการในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 6(1), 130-143.
- ริญญาภัทร์ เขจรนันท์, ณฐา อภิธาวินวสุ, ปิยะพงศ์ พัดชา และยุวรี โชคสวนทรัพย์. (2565). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(1), 93-108.
- สุดารัตน์ จันทรพุธ, และศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2), 2143-2156.
- อทิทยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- Likert, R. (1999). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 55.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.