

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสภาวิศวกร 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสภาวิศวกรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย จำนวนครั้งที่มารับบริการ และสาขาวิศวกรรมต่างกันและ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะของสมาชิกสภาวิศวกรเกี่ยวกับการบริการของสภาวิศวกร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สมาชิกสภาวิศวกร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบ โคควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น (reliability) ที่ระดับ 0.95 และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกสภาวิศวกรมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน-

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า สมาชิกสภาวิศวกร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนสมาชิกสภาวิศวกร ที่รายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนสมาชิกสภาวิศวกร ที่สาขาวิศวกรรมต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สมาชิกสภาวิศวกรมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสภาวิศวกร ดังนี้ ควรขยายเวลาเปิดให้บริการ และเปิดบริการวันเสาร์-อาทิตย์ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ และควรเพิ่มจำนวนที่นั่งรอ

This thesis investigates (1) the level of service satisfaction of Council of Engineering members in three aspects: service providers, place and facilities, and service quality. Additionally, (2) compared are levels of service satisfaction of engineering members by reference to the demographical characteristics of age, educational level, income, frequency of using services, and engineering field. Finally, (3) surveyed are member suggestions regarding service satisfaction.

The sample group of this research consisted of four hundred members selected by using quota sampling. A five-rating scale questionnaire couched at the reliability of 0.95 designed by the researcher was used as an instrument to

collect data. The techniques of descriptive statistics used in the analysis, formulation and tabulation of the collected data were percentage, mean, and standard deviation. Additionally, one-way analysis of variance (ANOVA) was applied for testing purposes.

The results of this research are as follows:

1. Overall, the satisfaction of engineering members was found to be at a high level, as was the case in regard to the aspects of service providers, place and facilities, and service quality.

2. With respect to age, educational level, and frequency of service, no significant differences were found in regard to overall satisfaction and in terms of service providers, place and facilities and service quality.

There were significant differences found in overall satisfaction of the members who differed in income, as well as in all aspects.

With regard to the engineering field, there were significant differences found in overall satisfaction and in the aspects of places and facilities and service quality, but no significant differences were found in the aspect of service providers.

3. Suggestions of members are as follows:

Facilities should be open longer on Saturdays and Sundays. Moreover, finally, more parking spaces and seats should be provided.