

## บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในรอบปีงบประมาณ 255 ที่ผ่านมา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินงานให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้านสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง และได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำผลการสำรวจมาทำการปรับปรุงการให้บริการ

จากการให้บริการดังกล่าวผู้ให้บริการต้องติดต่อโดยตรงกับผู้รับบริการ ในบางกรณีข้อมูลที่ตรงกันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่าย กลุ่มงานบริหาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

งานประกันคุณภาพการศึกษา  
กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ  
มีนาคม 2556

**สารบัญ**

<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
บทนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ	10
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ</b>	<b>20</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ วิธีการสำรวจ	21
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	23
<b>บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ</b>	<b>25</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>32</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันแห่งนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานย่อยภายในได้ ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดนั้น สถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน เครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยรูปแบบการให้บริการของสำนักฯ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ เล็งเห็นถึงความสำคัญปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่ สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

#### ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ

2.การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำนวน 1,000 คน

4. วิธีการแจกแบบสอบถาม ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมทุกคณะให้ครบทั้ง 1,000 ชุด

5. ระยะเวลาในการสำรวจ เริ่มตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ธันวาคม 2554

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

**การให้บริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ งานการจัดตารางเรียน ตารางสอนตารางสอบ , งานรับคำร้องต่างๆ , การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม , งานการให้บริการหน้าเคาเตอร์ เป็นต้น

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น

**ความพึงพอใจต่อ กระบวนการ / ขั้นตอนให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจต่อบริการที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ บริการที่รวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระยะเวลาในการให้บริการ

**ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการสารสนเทศ

**ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการ เกี่ยวกับอัธยาศัย การพูด ความกระตือรือร้น ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความเสมอภาค

**ความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการเมื่อมาติดต่อกับหน่วยงานเพื่อขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และหวังให้เกิดขึ้นในการมาติดต่อครั้งต่อไป

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. การให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนารูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น
3. สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดขั้นตอนการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยทำการศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ และความคาดหวัง
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอัน หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและ ความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหาประโยชน์ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จากการตรวจสอบข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly อ้างโดย ปรกยดา (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological)เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological)เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem)หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging)ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีอื่นที่เกี่ยวข้อง

Maslow (1954: 35-46) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งความต้องการจะเป็นไปตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความรักและความเป็นหมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Need) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความอยากเด่นในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่น รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ
5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Need For Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของตนเอง



ซิกมันด์ ฟรอยด์ ( S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความสุขหรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism)เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism)เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism)ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

นอกจากนี้ยังมีผู้เสนอแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคล ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

Herzberg (2532 : 67-69) ได้ศึกษาทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (Motivation Maintenance Theory) หรือทฤษฎีจูงใจสุขอนามัย(Motivation Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสองได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) และปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (MotivationFactor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

1. นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)

3. ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
4. เงินเดือน (Salary)
5. สถานะของอาชีพ (Occupation)
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)
7. ความมั่นคงในงาน (Security)
8. สถานการณ์การทำงาน (Working Conditions)
9. เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervisor Technical)
10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

McGragor (1960: 33-48) กล่าวว่าโอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมุติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน ข้อสมมุติฐานทั้งสอง คือทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกัน ดังนี้

#### ทฤษฎี X

- 1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
- 1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ช่มชู้ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ
- 1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องการขององค์การเท่าที่ควร
- 1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือว่าสิ่งอื่นใด
- 1.5 มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนา และมักจะถูกพวกไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGragor ได้นำแนวความคิดของ Maslow และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ Herzberg มาเป็นข้อสันนิษฐาน ข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

## ทฤษฎี Y

2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไปคนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนานหรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้

2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

2.4 ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดี

สฤเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) โดยภาพรวมหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้อะไรถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก (รุ่งนภา, 2536)

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติ

ไพบูลย์ (อ้างโดยวีระพลและเฉลียว, 2538) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติมีที่มาจากประสบการณ์และค่านิยม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประสบการณ์ (Experience) การที่บุคคลได้พบเห็นคุ้นเคยหรือทดลองสิ่งใดนับเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และการที่บุคคลได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องใดนับเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience)

2. ค่านิยม (Value) แต่ละบุคคลมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ของสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลทั้งประสบการณ์และค่านิยมทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันไป

### ลักษณะของทัศนคติ

ทิตยา (อ้างโดยรุ่งนภา, 2536) ได้แบ่งลักษณะสำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมโต้ตอบต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้อะไรก็คิด ไม่ว่าจะไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมิณผลและเลือกสิ่งใด- สิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่า การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งลักษณะของทัศนคติเป็น 5 ลักษณะ คือ (วีระพลและเฉลียว, 2538)

1. ทิศทาง (Direction) ทัศนคติจะมีทิศทางที่แสดงต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นทัศนคติในทางบวกหรือลบในสิ่งนั้น

2. ปริมาณ (Magnitude) คือปริมาณของการชอบ-ไม่ชอบ ว่ามีความมากน้อย หรือความรุนแรงมากเพียงใด

3. ความเข้ม (Intensity) ได้แก่ ลักษณะอื่น ๆ ของทัศนคติเข้ามาประกอบ เช่น ความมั่นใจ ความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ จะมีส่วนด้วย ทำให้เกิดความเข้มข้น เช่น ทัศนคติที่มีต่อญาติพี่น้องของตนย่อมเข้มข้นกว่าทัศนคติต่อคนอื่น

4. ความตรงข้าม (Ambivalence) ในบางครั้งทัศนคติมีลักษณะก้ำกึ่งกัน คือมีทั้งชอบและไม่ชอบพอ ๆ กัน เรียกว่ามีความรู้สึกตรงข้ามเท่ากัน ซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น

5. ความเด่น (Salience) คือความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น คนที่นับถือศาสนาหนึ่ง ถ้ามีคนในศาสนาอื่นมาว่าศาสนาตนเองไม่ดี คนนั้นจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที

### องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (ทิตยา อ่างโดยรุ่งนภา, 2536)

1. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ในส่วนนี้เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคล ในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนผลต่อเนื่อง ผลได้ผลเสีย กล่าวคือ การที่บุคคลจะสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับจากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบ เหตุผลของการที่ตนจะประเมินข้อแตกต่างระหว่างส่วนนี้กับความรู้สึกคือการพิจารณาของบุคคลในส่วนที่จะมีลักษณะปลอดภัยจากอารมณ์ แต่จะเป็นเรื่องของเหตุผลอันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงบรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รักหรือเกลียดหรือกลัว ซึ่งเป็นเรื่องของอารมณ์ของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มอันที่จะมีพฤติกรรม (Action tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก ตลอดจน ส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของแบบพฤติกรรมนี้จะเป็นส่วนที่บุคคลพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาแสดงออกต่อ เหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

### การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการจะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะ เห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าเป็นรูปวาจาหรือการเขียน บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตาม สภาพการณ์ทางสังคมคือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับและการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม (รุ่งนภา, 2536)

ดังนั้น จึงยังไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคลโดยตรงอันจะเป็น ธรรมชาติที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการวัดทัศนคติจากการบันทึกคำพูด และ พยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับทัศนคติ ซึ่งผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียง การคาดประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น

การวัดทัศนคติที่ปฏิบัติกันในปัจจุบันมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีการกระทำได้ยากและผลลัพธ์ไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าจะถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแสดงออกของบุคคลเป็นอากัปกิริยานั้นอาจไม่สะท้อนหรือสื่อให้เราทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเขาได้

2. วิธีการรายงานด้วยคำพูด (Verbal Report) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปรนัย (Objective)

3. วิธีแปลความ (Interpretive Method) เป็นวิธีหาทัศนคติของบุคคลแบบอ้อม โดยที่ ผู้ถูกถามมักไม่รู้ถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษามาก่อน ไม่ระแวงสงสัยหรือรู้สึกหวั่นเกรงที่จะตอบ คำถามหรือแสดงความรู้สึกนึกคิด และไม่ถูกจำกัดในการตอบ ทั้งในด้านเวลาและขอบเขตของ เนื้อหา เป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ชัดเจน ละเอียด ถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ว่า ต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถ มีความชำนาญทางจิตวิทยาอย่างลึกซึ้งและใช้เวลามาก จึง เหมาะสำหรับใช้กับคนจำนวนน้อย

นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมการวัดทัศนคติว่ามีอยู่ 4 วิธี คือ (บุญธรรม อ้างโดยวีระพลและเฉลียว, 2538)

1. มาตรการวัดแบบของเธอร์สโตน (Thurstone's Type Scale) กำหนดโครงสร้าง นำข้อความไปตัดสิน และแจกแจงความถี่ ความถี่สะสม หาความแปรปรวน แล้วนำแบบวัดชุดเดิมให้คัดเลือกอีกครั้ง

2. มาตรการวัดแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดที่ใช้กันอย่างกว้างขวางกว่าแบบ อื่น ๆ และสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่อง และยังมีความเที่ยงตรงสูงกว่าแบบอื่นอีกด้วย แต่ละมาตรวัดห่างเท่ากันเป็น 0 1 2 3 4 เป็น positive หรือ negative

3. มาตรการวัดแบบของกัตต์แมน (Guttman Scale) มิใช่วิธีสร้างและพัฒนาทัศนคติ แต่เป็นวิธีประเมินหรือวิเคราะห์มาตราส่วน

4. มาตรการวัดแบบออสกู๊ด (Osgood's Scale) ใช้วัดทัศนคติและวัดบุคลิกภาพ ความคิดเห็น ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยแยกความแตกต่างของมโนทัศน์

### ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณวิชัย (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้นมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรค์ อัครกุล ( 2528:1 ) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เคลย์ (Clay. 1988:252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชลี อานวรุฬหาวณิช. 2539:53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน, ไชธรมอล และ แบร์รี่ ( Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990 ) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

### ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ เกทเซนและคณะ( Getzels ;et al 1974 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน วูม ( Vroom1964 : 103) ได้มีคติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ ศรีนิตย์ (2521 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของ ตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

### การกำหนดความคาดหวัง

นवलจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540:11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโคว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 : 12)ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมาน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อยหรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

### ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาภ(2538 : 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลเน้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับ การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและ การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ



## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งาน บริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่ง ประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้

## เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้อง ขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมีใช้ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า ประชาชนคาดหวัง

กุลธนา ธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกร ส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาคและเท่า เทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่าง เห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะ เป็นไปได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมาก จนเกินไป

ประหยัด ยะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับ พนักงานจะจำกัด เฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจาก หน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่า พนักงาน จะต้องปฏิบัติต่อ ลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมา ก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการ ลูกค้าโดยไม่เอา อารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลัก ความถูกต้อง ไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุ ขวนขวายกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยากะนอง กล่าวว่ สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่า ระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการ ให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

### หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ ดีว่าหมายถึงการที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความ รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการ ด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

#### 1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.3 หลีกเลี้ยงการใช้อารมณ์ การโต้แยง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่อกาน

#### 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ ชั้น บังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับ เป็นเส้นตรง ไม่ย่นไปย่นมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มา ติดต่พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิด กันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชน ของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะคือ

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

### 2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเรา เกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องหยุดหยุดตลอด

## 2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

### 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทาง อารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด นอกจากนี้ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบ วงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า หลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อ การให้บริการทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิ ประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของ ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดน และมีการแข่งขันกันสูง ในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐ จะต้องให้มีความ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลา ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะต้อง หันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อ พัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจ ในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาต โดยมอบอำนาจให้ ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับ บริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะ ถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการและ ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของ ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของ บุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้ จึงควรมีการ สืบหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์ และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ บุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิ พิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใด

ในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการ กำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิด ความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือ เรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่ บุคลากรนั้น องค์กรจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าวตั้งนั้น องค์กรจะต้อง คำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัด ประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้น จะต้อง มีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของ บุคลากร ในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือใน ลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบสิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้ มีขั้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากร ต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้งไม่ เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้รับ ประโยชน์ และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์ หรือ บริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบ ส่วนหนึ่ง เป็นต้น

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การประมวลผลข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรของการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาค กศ.บป. ผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีความยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย จำนวน 1,000 ชุด

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากร โดยใช้สูตรจากเครจซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด 2543:40) ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
N คือ อัตราส่วนของประชากรที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง (15,488 คน)  
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

ดังนั้น การศึกษาประชากรที่มีความพึงพอใจและคาดหวังในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งหมดจากการสุ่มตัวอย่าง และให้อัตราส่วนประชากรที่ต้องการนำมาทำเป็นกลุ่มตัวอย่างยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ดังนี้

แทนสูตร

$$n = \frac{15,448}{1 + 15,448(0.05)^2}$$

$$n = \frac{15,448}{1 + 15,448(0.0025)}$$

$$n = 399.97$$

$$= 400$$

จากการแทนค่าสูตรข้างต้น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 400 คน จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

## 2.เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยทำการศึกษารูปแบบ วิธีการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตรงกับความต้องการศึกษาของผู้วิจัย ที่จะทำการศึกษา แบบสอบถามที่ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบ หน่วยงาน/คณะที่สังกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 2 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่ให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามที่ให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 17 ข้อ

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาการสร้างเครื่องมือ และงานวิจัย งานค้นคว้า และแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความคาดหวังในบริการ
2. สร้างเครื่องมือ ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และตามประเด็นความต้องการศึกษา
3. เสนอเครื่องมือ ให้แก่คณะผู้บริหาร พิจารณาปรับปรุง เพื่อให้ตรงกับความต้องการศึกษา และจุดมุ่งหมายของการวิจัย
4. เสนอเครื่องมือที่ทำการปรับปรุงแล้วต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของข้อคำถาม และทำการปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองกับนักศึกษา หรือผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธี T-Test และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ตามวิธีของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 96)
6. นำแบบสอบถามที่มีนัยสำคัญจากการวิเคราะห์อำนาจการจำแนก มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับจริงที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดของตัวแปรดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 1.1 สถานะภาพ
  - 1.2 หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

### ตัวแปรตาม

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีของไลเคิร์ต (Likert scales) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
0.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในระว่างเดือนธันวาคม 2555 – เดือนกุมภาพันธ์ 2556 โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 ชุด แจกไปยังคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 5 คณะ

### 3.วิธีในการประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไปนี้

1.แบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการลงรหัสตามคู่มือลงรหัส (Code book) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล

2.นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/FW version 16.0) และข้อมูลที่ได้ทำการบันทึก และผ่านการตรวจสอบค่าที่เป็นไปได้ (Possible Code) ไม่ให้มีค่าใดออกนอกช่วงก่อนทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### 4.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่เป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร

$$= \frac{nx100}{N}$$

$$= \frac{\text{จำนวนที่มี}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

% = ค่าร้อยละ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

$$\begin{aligned}\Sigma fx &= \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย} \\ N &= \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด}\end{aligned}$$

2.สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าเฉลี่ย (Mean)

### 2.1 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร

$$SD = \frac{\sqrt{n\Sigma fx^2 - (\Sigma fx)^2}}{n(N - 1)}$$

$$\begin{aligned}SD &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \Sigma fx &= \text{ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย} \\ N &= \text{จำนวนข้อมูล} \\ X &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ F &= \text{ความถี่}\end{aligned}$$

### 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\Sigma fx}{N}$$

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ f &= \text{ความถี่} \\ \Sigma fx &= \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย} \\ N &= \text{ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด}\end{aligned}$$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 ชุด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวกับสถานะภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านต่าง ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวกับสถานะภาพ และหน่วยงานที่สังกัด แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1.สถานะภาพ</b>		
นักศึกษา	1,000	100.00
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>
<b>2.คณะ / หน่วยงาน</b>		
คณะวิทยาการจัดการ	196	19.60
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	280	28.00
คณะครุศาสตร์	220	22.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	201	20.10
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	103	10.30
<b>รวม</b>	<b>1,000</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 1,000 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

ผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะต่าง ๆ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	การจัดการ		มนุษยศาสตร์		ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีฯ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.47	0.902	3.86	0.981	3.21	1.009	4.45	0.865	3.75	0.860
2) ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการ ภายในและภายนอก	3.29	0.900	3.58	0.908	3.29	0.873	4.00	0.822	3.44	0.836
3) การให้บริการมีความชัดเจน ระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.18	0.850	3.53	0.899	3.19	0.879	3.86	0.975	3.43	0.975
4) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.17	0.904	3.47	0.957	3.15	0.985	3.94	1.023	3.33	0.890
5) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.27	0.936	3.46	0.931	3.26	0.902	4.00	0.949	3.46	0.872
6) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	3.21	0.892	3.45	0.910	3.26	0.892	3.96	0.945	3.35	0.904
รวม	3.27	0.897	3.56	0.931	3.22	0.923	4.03	0.929	3.46	0.889

จากตารางที่ 2 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 1,000 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงไว้ในตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	การจัดการ		มนุษยศาสตร์		ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีฯ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	3.39	0.819	3.51	0.943	3.25	0.900	4.10	0.930	3.55	0.905
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.29	0.843	3.46	0.968	3.26	0.932	4.08	0.823	3.50	0.873
3) มีการจัดผังการให้บริการและใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม	3.42	0.803	3.44	0.978	3.31	0.914	4.03	0.951	3.53	0.905
4) อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	3.46	0.850	3.51	1.023	3.46	0.856	4.33	0.802	3.57	0.775
5) ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการให้บริการ	3.23	0.913	3.44	1.059	3.19	0.936	3.99	0.857	3.61	0.888
รวม	3.35	0.845	3.47	0.994	3.29	0.907	4.10	0.872	3.55	0.869

จากตารางที่ 3 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 1,000 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก

( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยี-อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	การจัดการ		มนุษยศาสตร์		ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยี	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	3.15	1.064	3.36	1.013	3.02	1.013	3.88	0.988	3.33	0.994
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่	3.15	1.041	3.39	1.038	3.15	1.079	3.98	1.039	3.31	0.919
3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.22	0.940	3.52	1.101	3.16	1.006	4.04	0.979	3.47	0.916
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	3.18	0.938	3.48	1.040	3.15	0.970	3.99	0.992	3.41	0.879
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง รวดเร็ว	3.03	1.005	3.46	1.097	3.04	1.029	3.96	1.041	3.35	0.967
รวม	3.15	0.997	3.44	1.057	3.10	1.019	3.97	1.007	3.37	0.935

จากตารางที่ 4 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 1,000 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แสดงไว้ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นคำถาม	การจัดการ		มนุษยศาสตร์		ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีฯ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1) ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการบริการ	3.52	0.891	3.77	0.911	3.21	0.932	4.42	0.851	3.70	0.958
2) สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงาน เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ หรือปรึกษาหารือ	3.41	0.821	3.59	0.802	3.34	0.836	4.15	0.767	3.47	0.872
3) อุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.27	0.837	3.53	0.846	3.38	0.838	4.10	0.889	3.44	0.987
4) เจ้าหน้าที่เอาใจท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.14	0.996	3.44	0.918	3.20	0.977	4.03	0.940	3.21	0.946
5) เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือท่าน	3.17	1.033	3.39	0.932	3.16	0.984	4.08	0.899	3.38	0.887
6) เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นและให้เกียรติท่าน	3.17	1.062	3.40	0.862	3.23	0.968	3.90	0.922	3.28	0.912
7) เจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ท่านร้องขออย่างรวดเร็ว	3.11	0.949	3.49	0.888	3.20	0.993	3.91	0.947	3.33	0.943
8) เมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งให้ท่านทราบว่าทำสิ่งใดให้แก่ท่านในช่วงเวลาใดจะปฏิบัติตามที่ได้แจ้งไว้	3.37	0.911	3.53	0.871	3.38	0.916	4.02	0.883	3.40	0.953
9) เจ้าหน้าที่ไม่แสดงว่ามีงานมากจนทำในสิ่งที่ท่านต้องการไม่ได้ทันที	3.31	0.961	3.47	0.923	3.21	0.836	3.94	0.922	3.50	1.084
10) เมื่อท่านมีปัญหา เจ้าหน้าที่ให้ความมั่นใจในการแก้ปัญหา	3.26	0.927	3.45	0.949	3.24	0.906	3.97	0.938	3.36	0.906
11) เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่ฟังพาเรื่องงานที่ขอรับบริการได้	3.31	0.927	3.45	0.938	3.31	0.890	4.05	0.867	3.40	0.900
12) เจ้าหน้าที่บันทึกและรายงานข้อมูลอย่างถูกต้อง	3.50	0.892	3.43	0.940	3.40	0.873	3.99	0.851	3.50	0.873

**ตารางที่ 5** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ต่อ)

ประเด็นคำถาม	การจัดการ		มนุษยศาสตร์		ครุศาสตร์		วิทยาศาสตร์		เทคโนโลยีฯ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
13) เจ้าหน้าที่แสดงความ รับผิดชอบเมื่อทำงานผิดพลาด	3.25	0.941	3.41	0.969	3.35	0.833	4.00	0.897	3.41	0.954
14) เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ให้บริการตลอดเวลา	3.28	0.938	3.45	0.949	3.24	0.960	4.03	0.916	3.36	0.927
15) เจ้าหน้าที่คำนึงถึง ผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็น หลัก	3.33	0.985	3.52	0.939	3.29	0.963	4.07	0.894	3.30	0.927
16) เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ	3.39	0.930	3.51	0.935	3.40	0.841	3.94	0.952	3.43	0.925
17) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจแก่ ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอ ภาค	3.27	1.019	3.50	0.954	3.20	0.931	4.04	1.009	3.36	0.999
รวม	3.30	0.942	3.49	0.913	3.28	0.910	4.04	0.903	3.40	0.938

จากตารางที่ 5 แสดงว่า เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มี  
ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่เป็นกลุ่ม  
ตัวอย่างทั้งหมด 1,000 คน และนำมาวิเคราะห์ผลพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะต่าง ๆ มีความ  
คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีความคาดหวังให้มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการ  
บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) รองลงมามีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บันทึกและรายงานข้อมูล  
อย่างถูกต้องภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) และคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศ  
ภายในสำนักงาน ใ่อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ หรือปรึกษาหารือ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ

นักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคาดหวังให้มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม  
มาช่วยในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) รองลงมามีความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม  
และบรรยากาศภายในสำนักงาน ใ่อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ หรือปรึกษาหารือ ภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) และคาดหวังเกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและคาดหวัง  
เจ้าหน้าที่แจ้งให้ท่านทราบว่าทำอะไรได้แก่ท่านในช่วงเวลาใดจะปฏิบัติตามที่ได้แจ้งไว้ ภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เท่ากันทั้ง 2 ประเด็น

นักศึกษาสังกัดคณะครุศาสตร์ มีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บันทึกและรายงานข้อมูลอย่างถูกต้อง และ  
คาดหวังให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )  
รองลงมาคาดหวังเกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและคาดหวังให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้



ท่านทราบว่า จะทำสิ่งใดให้แก่ท่านในช่วงเวลาใดจะปฏิบัติตามที่ได้แจ้งไว้ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เท่ากันทั้ง 2 ประเด็น ลำดับสุดท้ายคือคาดหวังให้เจ้าหน้าที่แสดงความรับผิดชอบเมื่อทำงานผิดพลาดภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

นักศึกษาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังให้มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42$ ) รองลงมา มีความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงาน เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ หรือปรึกษาหารือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.15$ ) และคาดหวังเกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ( $\bar{X} = 4.10$ ) ตามลำดับ

นักศึกษาสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคาดหวังให้มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมา มีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ไม่แสดงว่ามีงานมากจนทำในสิ่งที่ท่านต้องการไม่ได้ทันที และต้องการให้เจ้าหน้าที่บันทึกและรายงานข้อมูลอย่างถูกต้องภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) สุดท้ายคือคาดหวังให้มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงาน เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.47$ )

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ตารางที่ 6** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน Sum
1.ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานทะเบียน	6
2.ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	9
3.ความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการให้บริการ	7
4.ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ	13
5.ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม	32
6.จำนวนช่องทางการให้บริการ	6
7.ระยะเวลาในการให้บริการ ปิดเร็ว	7
8.เพิ่มระยะเวลาในการชำระค่าลงทะเบียน	3
9.ช่องทางการชำระเงินมีน้อย	4
<b>รวม</b>	<b>87</b>

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรกได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องความเอาใจใส่ผู้รับบริการ การปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการ ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ดังวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### ผลการสำรวจ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะต่าง ๆ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

###### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและภายนอก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.49$ )

###### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะดวก ปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมาคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.53$ )

### ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.44$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 3.40$ )

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาความคาดหวังตามประเด็นย่อยในการประเมินพบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยสนับสนุนการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงานที่เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือหรือใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.60$ ) และผู้ใช้บริการคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและรายงานข้อมูลอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.56$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 87 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรกได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องความเอาใจใส่ผู้รับบริการ การปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการ ขั้นตอนการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการของหน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบ “จิตบริการ” และสอดคล้องกับปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยใจ” และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” ทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกของการให้บริการอยู่เสมอ