



รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

ประจำปีการศึกษา 2558
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในรอบ ปีงบประมาณ 2557 นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินงานให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้าน สารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

จากการให้บริการดังกล่าวผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้รับบริการ ในบางกรณีข้อมูลที่ตรงกันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่าย กลุ่มงานบริหาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความ พึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการของสำนัก ฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัต ลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
เดือนกันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่รับจากการสำรวจ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	23
การประมวลผลข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	27
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	28
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	29
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านคุณภาพการให้บริการ	30

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” เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ

2. การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ

นักศึกษา

ภาคปกติ	จำนวน	457	คน
ภาคกศ.บป.	จำนวน	12	คน
	รวมทั้งสิ้น	469	คน

4. วิธีการแจกแบบสอบถาม ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมทุกคณะ ให้ครบทั้ง 469 ชุด

5. ระยะเวลาในการสำรวจ ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ งานการจัดตารางเรียน ตารางสอนตารางสอบ, งานรับคำร้องต่างๆ, การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม, งานการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนารูปแบบที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพสนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น
3. สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการลดขั้นตอนการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับหลักวิชาการต่าง ๆ จึงขอเสนอทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลหรือผู้มาใช้บริการเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มตามความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำทั้งสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามต้องการ

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (1985, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนา การตอบสนองหรือความร้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จ การได้รับค่าตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่างๆ หรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีความเจ็บป่วย

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory) ไว้ดังนี้

Morse (1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

วิลลิสทรี ทรยางกูร (2526) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

กิติมา ปรีดีลภ (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พิณ ทองพูน (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

ดารา ทีปะปาล (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้านั้น

อนนท สุวรรณชิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชรีณี เดชจินดา (2536, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความทำทหาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากปฏิกริยาของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจตามความคาดหวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจ ความสุข ความชอบใจ ปฏิกริยาที่แสดงออกมาก็จะ

เป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ถ้าการตอบสนองไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ไม่ชอบใจ ปฏิกริยาที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทิศทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Hinshaw and Atwood (1982, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

Mullins (1985, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Thomas and Earl (1995, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ผลิตที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Millet (1954) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การบริการจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่นั้นสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจของความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งเร้า เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองไปในทางที่ดี ก็จะทำให้ความพึงพอใจอยู่ในลักษณะทิศทางบวก แต่เมื่อมีการตอบสนองไปในทิศทางที่ไม่ดีความพึงพอใจก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมชสวัสดิ์ (2549) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วยดังนี้

1. ผลិតภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อผู้รับบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปด้วยความเต็มใจ
3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยในการตัดสินใจในการมาใช้บริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการ การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, อ้างใน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี 2555) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจให้บริการคัมกับมาให้บริการ มีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคัมกับมาให้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ให้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ให้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
6. ความมีระเบียบในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมชสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่คุณให้บริการต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะผู้ขอรับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้นได้ โดยสามารถกระทำดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้
2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า บริการคือ การปฏิบัติรับใช้ให้ได้รับความสะดวกต่างๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ

การบริการ (service) หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจและดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิตซึ่ง วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) ได้อธิบายความหมายของแต่ละตัวอักษรได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรมความสุจริต
6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

สมชาติ กิจยรรยง (2543, อ้างใน อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536, อ้างใน อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมอบให้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่อสนองความต้องการ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ แล้วส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

Max Weber (อ้างใน อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

B.M. Verma (อ้างใน อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ โดยชี้ให้เห็นหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก อีกทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากแก่ผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2543, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่แสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยหลักการทั่วไปในการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความ

ช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการจากนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน การบริการจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างใน วรรณวิมล จงจรวัยสกุล 2551) ได้แบ่งเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการออกเป็นดังนี้

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาอยู่เสมอว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ ไม่ได้ตอบ อย่าลืมนำคำขอโทษเมื่อพบว่าตนเองพูดผิด และใช้คำขอบคุณอยู่เสมอๆ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีที่ให้ความสนใจ ไม่พูดแทรกแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่ต้องการ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือตอบโต้ตามพอสมควร หากเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าตนเองถูกเสมอ อย่างแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ “สวัสดี” เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัด หรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547) ได้ให้หลักการหน้าที่ที่สำคัญของการให้บริการ คือ การให้ 8 ประการ ได้แก่ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985, อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิฐ 2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการให้บริการนั่นเอง

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันทำให้เกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, อ้างใน ชัชวาล ทัดศิวิฐ 2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นๆ ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัชวาลย์ ทัดศิวิฐ (2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่จะสามารถบ่งบอกถึงการบริการของผู้ให้บริการเป็นไปในด้านบวกหรือด้านลบตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตอบสนองตาม

ความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการดังกล่าวก็จะเกิดคุณภาพการให้บริการ หากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการดังกล่าวไม่มีคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985, อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิซ์ 2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพก็คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ

คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ กับ การรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้

Ross, Goetsch และ Davis (1997, อ้างใน ชัชวาล ทัดศิวิซ์ 2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการ จนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Cordupleski, Rust และ Zahorik (1993, อ้างใน ชัชวาล ทัดศิวิซ์ 2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล

ชัชวาลย์ ทัดศิวิซ์ (2554) ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ว่า แนวคิดพื้นฐานในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าของลูกค้า ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับ ความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, อ้างใน ชัชวาล ทัดศิวิซ์ 2554) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1984, อ้างใน ชัชวาล ทัดศิวัช 2554) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค และ คุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และ คุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึก ได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการ แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการ บริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการ พิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้ คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ ทันทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของ ผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

โดยคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพ เชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

Buzzle และ Gale (1985, อ้างใน อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูลและคณะ, 2542) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การ พิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้ พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่คุณจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น ผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่คุณปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ การให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชม ผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็ความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเจือใจที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีหลากหลายแง่มุมของการพิจารณา แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการให้บริการก็ยังเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารองค์กรพึงให้ความสำคัญและสนใจองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นคุณภาพการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการ

Koehler และ Pankowski (1996) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2540, อ้างใน วาสนา กล่ำรัมย์ 2553) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า มีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารอยู่เสมอ

วิรัช สงวนสงศ์วาน (2546, อ้างใน วาสนา กล่ำรัมย์ 2553) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานก็ได้รับผลตอบแทนด้วย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ในบุคคล มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงาน แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมการกระทำ ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ความสำคัญของการจูงใจ

1. การจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่บุคคล เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ยังมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะทำให้บุคคลมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นในการกระทำให้ประสบความสำเร็จ

2. การจูงใจจะช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้แก่บุคคล ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน ไม่ย่อท้อหรือลดความพยายามง่ายๆ แม้พบเจอกับอุปสรรคในการทำงาน สามารถนำเอาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด

3. การจูงใจจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง จะก่อให้เกิดช่องทางการดำเนินงานที่ดีกว่าเดิมหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อค้นหาสิ่งที่มีผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ทำให้ค้นพบแนวทางการทำงานที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากเดิม

4. การจูงใจจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จนก่อให้เกิดจรรยาบรรณในการทำงาน ผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน

กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่าง อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกาย หรือจิตใจก็ได้

2. แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความต้องการภายในร่างกาย ก็จะก่อให้เกิดภาวะตึงเครียดขึ้น ซึ่งภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะตึงเครียดนั้น

3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังหรือที่ต้องการ

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ

1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่สิ่งต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องนอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประหวัด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954, อ้างใน วาสนา กล่ำรัมย์ 2553) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นทั้งหมด 7 ลำดับขั้นความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิว กระจาย ความเหนื่อย ความว่าง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกายและความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับที่ 3 ความต้องการเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self Actualization Needs) ขั้นนี้ถือเป็นความต้องการสูงสุด การจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” เสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุดด้วยตนเองจนตระหนักถึงความเป็นจริงแห่งชีวิต

ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความ ต้องการทั้ง 7 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ความปลอดภัยแก่ร่างกาย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงาน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง, ประสบความสำเร็จในชีวิต, ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959, อ้างใน วาสนา กล้ารัศมี 2553) ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ซึ่งสองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่ว่าสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ

ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ

ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา

การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าย่างจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกัพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล
2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่ายู่บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา
4. ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถแบ่งเป็นด้านได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ การติดต่อประสานงานกับกองแผนได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77รองลงมา คือ มีระบบการให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองแผนงานที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำการสำรวจครั้งต่อไป สำหรับในประระบบประมาณ พ.ศ.2555 กองแผนงานมีแนวทางในการบูรณาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือจะนำข้อมูลการสำรวจที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่ากองแผนงาน ได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนผลงานของกองแผนงาน ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ และผลงานที่ให้บริการให้มีคุณภาพ และมีคุณภาพมากขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1) ด้านทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน์ และความพอเพียงของวารสาร/นิตยสาร ความทันสมัยของหนังสือ

2) ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เวลาเปิด - ปิด ห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่าง ๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และ มีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันทีรองลงมาคือ

ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไข ปัญหาในการให้บริการ พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ เท่ากัน

4) ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการมีความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้า และสำนักวิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา

5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ การเข้าสู่หน้าจอบริษัทของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมาคือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการต่าง ๆ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกับเพื่อพิจารณาว่าห้องสมุดได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

พันโทหญิงกมลมาศ อุเทนสุด (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง หลังจากได้ทำการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยจัดอบรมพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาระบบงาน ทำให้บุคลากรในแผนกผู้ป่วยนอกสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการได้ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น หลังจากการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก

วาสนา กล่ำรัมย์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรส (สมรส/ อยู่ด้วยกัน) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และมีภูมิลำเนาภาคกลาง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่าง เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา มีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยย่อยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการบังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังหัวข้อต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรของการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาค กศ.บป. ผู้มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีความยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย จำนวน 469 ชุด

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีของ Taro Yamane โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

สูตร

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

โดยที่

- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ อัตราส่วนของประชากรที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง
 (19,749 จากสถิติผู้มาใช้บริการ ปีพ.ศ. 2556)
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

ดังนั้น การศึกษาประชากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งหมดจากการสุ่มตัวอย่าง และให้อัตราส่วนประชากรที่ต้องการนำมาทำเป็นกลุ่มตัวอย่างยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ดังนี้

แทนสูตร

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

$$n = \frac{19,749}{1+19,749(0.05)^2}$$

$$n = 392.06$$

$$n \approx 393$$

จากการแทนค่าสูตรข้างต้น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 393 คน จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยทำการศึกษารูปแบบ วิธีการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตรงกับความต้องการศึกษาของผู้วิจัย ที่จะทำการศึกษา แบบสอบถามที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพของผู้ตอบ นักศึกษาชั้นปีที่ และหน่วยงาน/คณะที่สังกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่ให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน จำนวน 18 ข้อ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่ให้นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- ชั้นปี
- สถานะภาพ
- หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ

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

คะแนน	หมายถึง	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

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน 2558 โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 469 ชุด แจกไปยังคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 5 คณะ รวมทั้งแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการหน้าเคาเตอร์และระบบแบบสอบถามออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไปนี้

1.แบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการลงรหัสตามคู่มือลงรหัส (Code book) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล

2.นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/FW version 17.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่เป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร

$$\% = \frac{n \times 100}{N}$$

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

$$\% = \text{ค่าร้อยละ}$$

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย

สูตร

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

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

$\sum fx$ = ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณค่าเฉลี่ย

N = ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติเชิงอนุมานใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร

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

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย

N = จำนวนข้อมูล

x = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร

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

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

$\sum fx$ = ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย

N = ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 469 ชุด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเกี่ยวกับสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวกับสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัด แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	206	43.9
หญิง	263	56.1
รวม	469	100.0
2. สถานภาพ		
นักศึกษาภาคปกติ	457	97.4
นักศึกษาภาค กศ.บป.	12	2.6
รวม	469	100.0
3. นักศึกษาชั้นปีที่		
นักศึกษาชั้นปีที่ 1	256	54.6
นักศึกษาชั้นปีที่ 2	81	17.3
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	88	18.8
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	41	8.7
นักศึกษาชั้นปีที่ 5	3	0.6
รวม	469	100.0
4. คณะ/หน่วยงาน		

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	65	13.9
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	85	18.1
คณะวิทยาศาสตร์	75	16.0
คณะวิทยาการจัดการ	142	30.3
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	102	21.7
รวม	469	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งหมด 469 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นนักศึกษาเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 นักศึกษาเพศหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 แบ่งออกเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และนักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะต่างๆ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 102 คน นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 คิดเป็นร้อยละ 21.7 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์		การจัดการ		เทคโนโลยีฯ	
	\bar{x}	<i>S.D</i>	\bar{x}	<i>S.D</i>	\bar{x}	<i>S.D</i>	\bar{x}	<i>S.D</i>	\bar{x}	<i>S.D</i>
1) การให้บริการมีความเป็นระบบ เป็นขั้นตอน	4.06	0.464	3.65	0.719	3.81	0.692	3.80	0.710	3.71	0.828
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.95	0.799	3.81	0.748	3.80	0.838	3.86	0.720	3.69	0.923
3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และให้คำแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ	3.72	0.810	3.61	0.832	3.71	0.785	3.77	0.794	3.73	0.903
4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.85	0.755	3.48	0.895	3.67	0.963	3.70	0.873	3.62	0.955

ประเด็นคำถาม	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์		การจัดการ		เทคโนโลยีฯ	
	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	0.858	4.15	1.358	3.76	0.867	3.58	0.861	3.63	0.933
รวมเฉลี่ย	3.88	0.7372	3.74	0.9104	3.75	0.829	3.74	0.7916	3.68	0.9084

จากตารางที่ 2 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่างๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 469 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์		การจัดการ		เทคโนโลยีฯ	
	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>	\bar{X}	<i>S.D</i>
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.58	0.768	3.42	0.822	3.73	0.875	3.78	0.884	3.66	0.862
2) เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่เป็นธรรม มีความเท่าเทียมกัน	3.83	0.741	3.65	0.812	3.61	0.971	3.90	0.878	3.66	0.949
3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.54	0.812	3.44	0.715	3.77	0.924	3.85	0.798	3.77	0.889
4) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.62	0.823	3.39	0.927	3.51	0.935	3.75	0.926	3.44	0.929
5) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ	3.46	0.663	3.44	0.823	3.63	0.912	3.68	0.963	3.55	0.940
6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย	3.62	0.804	3.42	0.931	3.88	0.821	3.77	0.848	3.58	0.938
รวมเฉลี่ย	3.61	0.769	3.46	0.838	3.69	0.906	3.79	0.883	3.61	0.918

จากตารางที่ 3 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 469 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด ใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณณะ คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์และคณะ เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์		การจัดการ		เทคโนโลยีฯ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1) สถานที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม	3.71	0.758	3.33	0.836	3.80	0.788	3.84	0.920	3.70	0.910
2) อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.75	0.791	3.36	0.829	3.88	0.869	3.88	0.879	3.74	0.900
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.62	0.804	3.36	0.884	3.89	0.924	3.80	0.927	3.59	0.927
4) มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง Web Site	3.69	0.828	3.39	0.888	3.92	0.850	3.78	0.931	3.57	0.939
รวมเฉลี่ย	3.69	0.795	3.36	0.859	3.87	0.858	3.83	0.914	3.65	0.919

จากตารางที่ 4 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 469 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด ใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงไว้ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ครุศาสตร์		มนุษยศาสตร์		วิทยาศาสตร์		การจัดการ		เทคโนโลยีฯ	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1) แบบฟอร์มเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน	3.55	0.884	3.39	0.860	3.88	0.854	3.84	0.872	3.58	0.959
2) ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการ	3.55	0.969	3.25	0.950	3.75	0.840	3.75	0.918	3.53	0.920
3) ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	3.54	0.768	3.22	0.715	3.69	0.854	3.51	1.147	3.49	1.051
รวมเฉลี่ย	3.55	0.874	3.29	0.842	3.77	0.849	3.70	0.979	3.53	0.977

จากตารางที่ 5 แสดงว่า นักศึกษาคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 469 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุด ใน 3 ลำดับแรก นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์จัดการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่จัดให้ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
การบริการมีความล่าช้า	6
ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้	1
เก้าอี้มีให้บริการไม่เพียงพอต่อการรอคิว	1
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	1
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดจาให้สุภาพกว่านี้	1
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดไม่ชัดเจน	1
ควรปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่และน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2
ควรให้ความสนใจกับผู้ที่ไปขอรับบริการให้มากกว่านี้	1
การบริการเป็นที่น่าพอใจ ควรมีการปรับปรุงเล็กน้อย	2

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
อื่นๆ เช่น	7
- การบริการด้านการชำระเงินมีความล่าช้า	(3)
- เจ้าหน้าที่การเงินพูดจาไม่สุภาพ	(1)
- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์การเงิน	(2)
- ควรมีการปรับปรุงการทำงานของบริการด้านการเงิน	(1)
รวม	24

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2 อันดับแรกได้แก่ การบริการมีความล่าช้า การดูแลเอาใจใส่และน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงและการบริการเป็นที่น่าพอใจควรมีการปรับปรุงเล็กน้อยตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ... ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ดังวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นนักศึกษาเพศชายจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 นักศึกษาหญิง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 แบ่งออกเป็น นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 457 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และนักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะต่างๆ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และนักศึกษาระดับปริญญาตรีสังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ การให้บริการมีความเป็นระบบ เป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.79$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ มีความเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.70$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.66$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ อาคารและสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ

เรียบง่าย ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) และมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง Web Site ($\bar{X} = 3.67$)

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อเรียงลำดับประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ แบบฟอร์มเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.58$) และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.48$)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. การบริการมีความล่าช้า
2. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้
4. เก้าอี้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการรอคิว
5. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรพูดจาให้สุภาพกว่านี้
7. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายหรือชี้แจงรายละเอียดไม่ชัดเจน
8. ควรปรับปรุงเรื่องการดูแลเอาใจใส่และน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
9. ควรให้ความสนใจต่อผู้ไปติดต่อสอบถามมากกว่านี้
10. การบริการเป็นที่น่าพอใจ ควรมีการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย
11. อื่นๆ เช่น
 - การบริการด้านการชำระเงินมีความล่าช้า
 - เจ้าหน้าที่การเงินพูดจาไม่สุภาพ
 - ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์การเงิน
 - ควรมีการปรับปรุงการทำงานของการเงิน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และบุคลากรของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ” และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” แต่จากผลการศึกษาความพึงพอใจยังมีบางด้านที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีลภ. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา: สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). **การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สระรา**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กองแผนงาน. (2555). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. พิษณุโลก: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**. ภาคนิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ**. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ดารา ทีปะปาล . (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พิณ ทองพูน. (2529). **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. สงขลา : ม.ป.ป.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนา สมบูรณ์ และคณะ. (2554). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของกองประกันคุณภาพการศึกษา**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นจำกัด.
- วาสนา กล้ารัมย์. (2553). **ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์)**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2526). **พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2551). **ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล**. งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). **จิตวิทยาบริการ = Service psychology**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. 3rded . New York : McGraw-Hill.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM**. N.J. : St. Lucie Press.
- Millet, John D. (1954). **Management in Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Morse, Nancy C. (1958). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan : University of Michigan.
- Schmenner, Roger W. (1995). **Service operations management**. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). **Problem and Strategic in Services Marketing**. Journal of Marketing 49 (2).

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษา คณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2558 กลุ่มงานบริหารสำนักฯ มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานบริการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพ

นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)

นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.บป.)

3. นักศึกษาชั้นปีที่

นักศึกษาชั้นปีที่ 1

นักศึกษาชั้นปีที่ 2

นักศึกษาชั้นปีที่ 3

นักศึกษาชั้นปีที่ 4

นักศึกษาชั้นปีที่ 5

4. คณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การให้บริการมีความเป็นระบบ เป็นขั้นตอน					
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
5) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2) เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่เป็นธรรม มีความเท่าเทียมกัน					
3) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ					
6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม					
2) อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น					
4) มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง Web site					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) แบบฟอร์มเอกสารมีความถูกต้องชัดเจน					
2) ได้รับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ตอบข้อสงสัยของผู้มารับบริการ					
3) ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน