

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ-นครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในรอบปีงบประมาณ 2554 นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินงานให้บริการแก่นิสิต นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้านสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องติดต่อกับ ผู้รับบริการโดยตรง

จากการให้บริการดังกล่าวผู้ให้บริการต้องติดต่อโดยตรงกับผู้รับบริการ ในบางกรณีข้อมูลที่ ไม่ตรงกันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่าย กลุ่มงานบริหาร จึงได้จัดทำ การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและ บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ

มกราคม 2555

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	2
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	13
ความพึงพอใจในการบริการ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	24
วิธีการสำรวจ	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	25
การประมวลผลข้อมูล	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	26
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	27
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันแห่งนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานย่อยภายในได้ 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. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

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

ภาคปกติ ภาค กศ.บป. จำนวน 1,179 คน

ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 40 คน

บุคคลทั่วไป จำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ จำนวน 115 คน

รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,353 คน

4. วิธีการแจกแบบสอบถาม ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมทุกคณะให้ครบทั้ง 1,353 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

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

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

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับหลักวิชาการต่าง ๆ จึงขอเสนอ ทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
4. ความพึงพอใจในการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ พยุงศักดิ์ นามวรรณ (2537, หน้า 53- 54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belong ness And Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อ ความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความ ต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้าน ร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย

หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความ ปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการ ที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็น ความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการ สูงสุดของมนุษย์ คือความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังความ ทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็น อิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory) ในช่วงปี ค.ศ.1969 เคลย์ตัน อัล เดอร์เฟอร์ (อ้างถึงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 195-197) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS :G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนา ตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการ สูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความ ต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมา ได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความ ต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์ เช่นนี้ว่า Frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ 2538, หน้า 37-38)

อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะ สมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการ

ของมนุษย์ของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการ ดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ออกผลตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนการ จูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์ เท่าที่ควร

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของ เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการ เฮอริชเบอร์ก เมาส์เนอร์และสไน เตร์แมน (อ้างถึงใน พรหมิลล ชวสินธุ์ 2538, หน้า 22- 25) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกร และบัญชี 200 คน จาก อุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา ได้ ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัย ดังกล่าว เฮอริชเบอร์ก เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่ จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถ ทำงานให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจ ในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูป ของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับใน ความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของ งานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการ มอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบ ได้อย่างเต็มที่โดยไม่มี การตรวจสอบหรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Promotion) คือการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลใน องค์การ การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การก็ จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

- 1) เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจ ของบุคลากรที่ทำงาน
 - 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็น สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 - 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกาย หรือวาจาที่ แสดงถึงความพันธอันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
 - 4) สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี
 - 5) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
 - 6) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ
 - 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกล จากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่
 - 8) ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
 - 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือ ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร
- ปัจจัยข้างต้น เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คน ไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยอื่นๆ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ชนพร ชุมวรรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตาม ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจาก ความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึง พอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะ หมายถึงผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึง พอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจสอดคล้อง กับ เชลเลย์ (อ้างถึง

ใน จีรวีทย์ เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่ใดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องงาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิติยา ปริดีดิติก (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวิณี เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ มนตรี เียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและรู้สึกดังกล่าวนี้อาจลดลงหรือไม่เกิด

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับ การตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแคเนียล (1980 , หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็น เหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรรณพิมล ก้านนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่ คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณ์ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ มีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่ มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

วรุณ (1964, หน้า 328) กล่าวว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมาย คล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึก ในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียกกันว่าระบบความพึงพอใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ สิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศ แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 24-37)

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงใน สถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่ เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณา ในหลาย ๆ ด้าน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

2.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการยอมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะ มีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดย คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึง พอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดง พฤติกรรมการ บริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของ การบริการ

2.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการ ออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

2.4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การ นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้ เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ สถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่ง

หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การ ให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมอง ว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่

ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ วรรณกรรม รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกถึงความ มั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มี โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็ต่ำกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคม ยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะ การศึกษา บุคลิก-ส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการ ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มี ความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ

หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไร ซึ่งแจ้งเหตุผลการดำเนินการติดต่อดัง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมดมิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ ก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไป ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคล หนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

มิลเลต (อ้างถึงใน กนิษฐา บุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 30) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคน เกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติที่เท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม กันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการใน สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

พิตเซอร์รัตต์ และคูเรนด์ (อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา 2535, หน้า 20) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดย มีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการ ประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ เกณฑ์

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการ บริการ

เวิร์ธมา (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการที่ ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ

เพนซานสกี และ โธมัส (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 32) ได้เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (อ้างถึงใน กนิษฐา ปุญญนิรันดร์ 2539, หน้า 33) ได้ชี้ให้เห็นว่าการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียม กัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนด มาตรฐานการ ให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรศรและไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดย เป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวม

ความพึงพอใจในการบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาสองมิติ คือ ความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน (Join satisfaction) และความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service satisfaction) ส่วนในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาใน ด้านการใช้บริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึง พอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525, หน้า 585) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมใจ ชอบ เหมาะ

Wolman (1978, หน้า 283) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพ ความรู้สึก (Feeling) ของมนุษย์ที่มีความสุข ความอึดอเมใจเมื่อความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมาย (Goals)

Powell (1983, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ว่าความสามารถ ของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกทิศทางผลการประเมิน (Direction of valuation result) ว่าเป็นไปได้ในลักษณะ ทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรืออารมณ์ในทางบวกของ บุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ไม่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผล ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้น ได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่เคยได้รับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กุลนดา โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้ เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้อง ปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และ แอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กัน ของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมี โอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของ การให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของ บริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความ เหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียนที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดี ขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน กิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจ ทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้ บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และ ตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สิริพร ดันติพุลวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งาน บริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่ง ประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้

เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภู่อี่ยม (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 ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและ องค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า ประชาชนคาดหวัง

กุลธน ธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกร ส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ได้เป็นการจัดให้

บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวย ประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับ การดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอภาคและเท่า เทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

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 ไม่ก้าวร้าวหรือหา สาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการ

ซึ่งหลักทั้งสามนี้ ประหยัด ยะคะนอง กล่าวว่า สอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่า ระบบราชการใน อุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการ ให้บริการว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นลักษณะการให้บริการ ที่ปราศจากอารมณ์

หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ ดีว่าหมายถึงการที่ข้าราชการ ซึ่ง ทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความ รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีธรรมาภิบาลต่อผู้รับบริการ ด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที ประทับใจแก่ผู้พบ เห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตา

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกับก่อน

1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผัดผ่อน

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความรุนแรงเกี่ยวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า- ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ต้องอยู่ ชั้น บังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มา ติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิด กัน หรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ ประชาชน พร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

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

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งาน ใน หน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ
หน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเรา
เกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่อง
ต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการ
พิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณ
ซักถาม เสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้
ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก
ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการ
คนอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสับสน
หยุดลด

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

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

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ของรัฐในเชิงรับจะ
เน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อ การให้บริการ ทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่า
ที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงาน ตามสิทธิ ประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวน
อำนาจในการดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่ เน้นการควบคุมมาก
ว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ
ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการ
แบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของ ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่
ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ 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 พัฒนาการให้บริการได้กระชับ รวดเร็ว โดยจะต้องปรับปรุง ดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติ ต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการ ประชาชน ลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจ ในการใช้ดุลยพินิจ หรืออนุมัติ อนุญาต โดยมอบอำนาจให้ ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมามีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบงานหรือระบบการให้บริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร ความสำเร็จ สมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก การบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จใน การติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกินสองครั้ง นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความ พยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับ บริการ จะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530, 303 – 304) ยังได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใด โดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะ ถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการให้ประโยชน์และบริการและ ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้น จะต้อง ดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหาร

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของ ประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของ บุคลากร มิใช่ตรงกับ

ความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใด ๆ ให้ จึงควรมีการ สืบหาความต้องการที่แท้จริงของ บุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์ และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่ การดำเนินการได้

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือประโยชน์และบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ บุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิ พิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่นที่จะต้องไม่มีการ กำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรหนึ่งจะรับประโยชน์และบริการใด ๆ ให้แก่ บุคลากรนั้น องค์กรจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าวดังนั้น องค์กรจะต้อง คำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้การจัด ประโยชน์และบริการใด ๆ ให้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของ บุคลากร ในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือใน ลักษณะพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาไม่รู้จักจบ สิ้น

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใด ๆ ที่จะจัดให้ มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากร ต่าง ๆ ไม่มากนัก ทั้ง ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากแก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้รับ ประโยชน์ และบริการนั้น ๆ อีก ด้วย เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์ หรือ บริการต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออก เงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรพงศ์ แสงสำลี (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคิด และความ พึงพอใจในการ ใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนานวมินทราชินีกับอรัญญากรณ์ ประมวลทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับฟังและ ความ พึงพอใจของประชาชนในจังหวัดนครนายกที่มีต่อ สถานีวิทยุกระจายเสียงโรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อ รายการวิทยุจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มี ต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ พึงพอใจ ผล การทดสอบ สมมติฐานการศึกษามีดังนี้ พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ มีการ เปิดรับฟังวิทยุไม่แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ กับ ระดับ การศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กับความ พึงพอใจ ที่มีต่อรายการไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. การเปิดรับฟังรายการจากสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กับความ พึงพอใจที่มีต่อสถานีวิทยุโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ทัศนียา เจริญสูงเนิน (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะ บริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาคำขอการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบ บรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้ คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และ ประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบ รายชื่อ ฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุดและไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูล ซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

ปิยะดา เวชประสิทธิ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนใน เขตเทศบาลที่มีต่อผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับ ปานกลาง
2. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาสังคมอยู่ในระดับสูง
4. ประชาชนมีความพึงพอใจงานด้านการพัฒนาการเมือง การบริหารอยู่ในระดับ ปานกลาง จากผลการวิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจโดยรวมคือ ประชาชนในเขต เทศบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผลงานของเทศบาลนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ ปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

วิธีดำเนินการสำรวจ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งภาคปกติ ภาค กศ.บป. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทุกชั้นปี ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของประชากรสูง และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ร้อยละ 20 ของสถิติจำนวนผู้เข้ารับบริการในรอบปีการศึกษา 2553 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแบ่งเป็น นักศึกษาภาคปกติ และภาค กศ.บป. ทุกชั้นปี จำนวน 600 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 250 คน คณาจารย์จำนวน 100 คน และบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อจำนวน 50 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจใน ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ด้าน ได้แก่

2.1.1 ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

2.1.2 ด้านการลงทะเบียนเรียน

2.1.3 ด้านงานรับคำร้องต่าง ๆ

2.1.4 ด้านการให้บริการอื่น ๆ หน้าเคาน์เตอร์

2.2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามผู้รับบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

โดยนำผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ชุดละ 3 ตอน ดังนี้

ชุดที่ 1 กลุ่มผู้ตอบคือนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชุดที่ 2 กลุ่มผู้ตอบคืออาจารย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง จำนวน 20 ชุด กับกลุ่ม ประชากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษาแล้ว

การประมวลผลข้อมูล

แบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการลงรหัสตามคู่มือลงรหัส (Code book) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/FW version 16.0) และข้อมูลที่ได้ทำการบันทึก จะผ่านการตรวจสอบค่าที่เป็นไปได้ (Possible Code) ไม่ให้มีค่าใดออกนอกช่วงก่อนทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

1. วิเคราะห์ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลผลข้อมูล

การแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปรากฏความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ภาพรวมของคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของคณาจารย์ผู้ให้บริการจำนวน 115 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.30) เป็นคณาจารย์ในตำแหน่งอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 74.30) ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คณะครุศาสตร์ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	56	48.70
หญิง	59	51.30
รวม	115	100.00
2.สถานะภาพ		
อาจารย์ข้าราชการ	29	25.70
อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย	84	74.30
รวม	113	100
3.คณะ / หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	26	22.60
คณะวิทยาการจัดการ	33	33.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	17.40
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	21	18.30
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	10	8.70
รวม	115	100.00

4.2 ภาพรวมของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 1238 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.70) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี(ภาคปกติ) (ร้อยละ 56.40) สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 28.60) รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.บป.) (ร้อยละ 39.20)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	536	43.30
หญิง	702	56.70
รวม	1,238	100.00
2.สถานะภาพ		
นักศึกษาปริญญาตรี(ภาคปกติ)	696	56.40
นักศึกษามัธยมศึกษา	40	3.20
นักศึกษาปริญญาตรี(ภาคกศ.บป.)	483	39.20
บุคคลทั่วไป	15	1.20
รวม	1,234	100.00
3.คณะ / หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	261	21.40
คณะวิทยาการจัดการ	271	22.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	349	28.60
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	133	10.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	190	15.60
อื่นๆ	17	1.40
รวม	1,221	100.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.3 ภาพรวมความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2555 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

4.3.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของคณาจารย์

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้านพบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจด้านการส่งผลการเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสูงสุด (3.59 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ (3.54 คะแนน) และด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ/ผลงานวิชาการ (3.37 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

4.3.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ ในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้านพบว่า นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจด้านการลงทะเบียนเรียนสูงสุด (3.72 คะแนน) รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ (3.71 คะแนน) ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ (3.70 คะแนน) และด้านการรับคำร้องต่าง ๆ (3.67 คะแนน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นการประเมิน

รายการ	คะแนนจากการสำรวจ	Std.	แปลผล
1.ความพึงพอใจของคณาจารย์			
ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ	3.54	0.815	มาก
ด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต	3.59	0.850	มาก
ด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ	3.37	0.747	ปานกลาง
2.ความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคคลทั่วไป			
ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอบ	3.70	0.900	มาก
ด้านงานรับคำร้องต่าง ๆ	3.67	0.905	มาก
ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.72	0.914	มาก
ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	3.71	0.937	มาก
เฉลี่ยรวม	3.61	0.866	มาก

4.4 การประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.4.1 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอนและตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของความถูกต้อง แม่นยำ (3.72 คะแนน) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (3.64 คะแนน) และ การกำหนดระยะเวลาในการจัดสอน (3.63 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอนและตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย X	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งรายการจัดสอนที่เหมาะสม	8.70	51.30	34.80	4.30	0.9	3.63	0.743	มาก
2) ระยะเวลาการจัดตารางสอน ตารางสอบมีความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	9.60	33.90	46.10	10.4	-	3.43	0.806	ปานกลาง
3) ช่องทางตรวจสอบ ตารางสอน ตารางสอบชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	11.30	44.30	35.70	7.80	0.90	3.57	0.828	มาก
4) ตารางสอน ตารางสอบมีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	9.60	58.30	27.80	3.50	0.90	3.72	0.720	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	11.30	53.00	26.10	7.80	1.70	3.64	0.850	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	8.70	51.30	30.40	7.00	2.60	3.57	0.849	มาก
7) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	9.60	48.70	36.50	2.60	2.60	3.60	0.804	มาก
8) เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้เสนอข้อคิดเห็น	4.30	40.90	40.90	10.40	3.50	3.32	0.854	ปานกลาง
9) มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7.80	36.50	45.20	6.10	4.30	3.37	0.883	ปานกลาง
รวม	8.99	46.51	35.98	6.67	1.85	3.54	0.815	มาก

4.4.2 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการส่งผลเรียนทางอินเทอร์เน็ต

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของการให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถใช้งานได้ (3.68 คะแนน) รองลงมาคือ ระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าถึงง่าย (3.68 คะแนน) และ มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล (3.62 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีการให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถใช้งานได้	11.30	56.50	22.60	7.80	1.70	3.68	0.843	มาก
2) มีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าถึงง่าย	10.40	60.00	18.30	9.60	1.70	3.68	0.854	มาก
3) มีการแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	6.10	50.40	31.30	11.30	0.90	3.50	0.810	มาก
4) มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล	10.40	53.00	26.10	8.70	1.70	3.62	0.854	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	11.30	44.30	38.30	3.50	2.60	3.58	0.838	มาก
6) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	13.90	39.10	39.10	4.30	3.50	3.56	0.910	มาก
7) มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7.80	47.00	32.20	12.20	0.90	3.49	0.842	ปานกลาง
รวม	10.18	50.06	29.70	8.20	1.86	3.59	0.850	มาก

4.4.3 ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ

ร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหาของโครงการ (3.47 คะแนน) รองลงมาคือ ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน (3.41 คะแนน) และความเหมาะสมของสถานที่และโสตทัศนอุปกรณ์ (3.36 คะแนน) ช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ (3.36 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน	4.30	43.50	41.70	9.60	0.90	3.41	0.760	ปานกลาง
2) ความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหาของโครงการ	7.00	41.70	43.50	7.00	0.90	3.47	0.765	ปานกลาง
3) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม และโสตทัศนอุปกรณ์	1.70	44.30	42.60	10.40	0.90	3.36	0.728	ปานกลาง
4) ช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ	0.90	46.10	41.70	10.40	0.90	3.36	0.716	ปานกลาง
5) เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้เสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับหัวข้อที่จัดบริการวิชาการ	0.90	42.60	43.50	10.40	2.60	3.29	0.770	ปานกลาง
รวม	2.96	43.64	42.60	9.56	1.24	3.37	0.747	ปานกลาง

4.5 การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

4.5.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอบ

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน และตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียน และตารางสอบ ใน 3 อันดับแรกได้แก่ประเด็นของการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.92 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.80 คะแนน) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (3.77 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดการเรียน ตารางสอบ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	22.30	51.90	21.20	4.40	0.20	3.92	0.790	มาก
2) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.00	48.90	26.40	4.40	1.30	3.80	0.841	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	15.90	44.00	31.70	7.30	1.10	3.66	0.869	มาก
4) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	14.70	41.40	34.20	7.20	2.40	3.59	0.909	มาก
5) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	17.40	39.60	34.40	6.90	1.70	3.64	0.905	มาก
6) เจ้าหน้าที่ อธิษาศัยดี สุภาพอ่อนโยน	21.10	38.30	28.50	8.90	3.20	3.65	1.011	มาก
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	22.70	36.20	29.70	8.80	2.60	3.68	1.002	มาก
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19.40	41.80	29.40	7.00	2.30	3.69	0.940	มาก
9) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	19.10	46.80	27.60	5.60	1.00	3.77	0.852	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	15.30	45.00	30.80	7.20	1.80	3.65	0.886	มาก
รวม	18.69	43.39	29.39	6.77	1.76	3.70	0.900	มาก

4.5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.78 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.72 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ(3.72 คะแนน) และมีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม (3.77 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการรับคำร้องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทางการเผยแพร่การให้บริการที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	18.90	46.50	29.40	4.30	0.90	3.78	0.829	มาก
2) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.20	42.00	31.70	5.70	1.50	3.72	0.887	มาก
3) ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	14.90	40.60	34.30	8.80	1.30	3.59	0.892	มาก
4) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	12.60	42.80	34.40	8.00	2.20	3.56	0.889	มาก
5) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	17.70	39.00	35.10	6.50	1.60	3.65	0.900	มาก
6) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	17.10	44.20	30.70	6.50	1.50	3.69	0.880	มาก
7) มีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	18.10	41.20	33.90	5.80	1.00	3.70	0.865	มาก
8) เจ้าหน้าที่ อธิษาศัยดี สุภาพอ่อนโยน	20.80	38.70	31.10	6.20	3.30	3.67	0.979	มาก
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	21.30	37.30	31.70	7.10	2.70	3.68	0.974	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ	19.00	45.10	27.5	6.40	2.10	3.72	0.913	มาก
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	16.30	42.90	30.30	7.30	3.20	3.62	0.949	มาก
รวม	17.80	41.84	31.83	6.60	1.93	3.67	0.905	มาก

4.5.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีช่องทาง การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ (3.77 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ (3.77 คะแนน) รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.75 คะแนน) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ (3.75 คะแนน) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (3.75 คะแนน) และเจ้าหน้าที่ อธิยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน (3.73 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการลงทะเบียนเรียน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีช่องทาง การเผยแพร่การให้บริการที่หลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ	19.50	45.30	29.30	4.70	1.20	3.77	0.857	มาก
2) มีระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	18.00	46.00	30.80	3.60	1.60	3.75	0.847	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	16.40	44.60	30.80	6.40	1.90	3.67	0.888	มาก
4) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	20.50	38.00	33.50	6.50	1.50	3.69	0.919	มาก
5) มีการจัดผังการให้บริการและใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม	19.10	42.90	30.00	6.20	1.90	3.71	0.907	มาก
6) เจ้าหน้าที่ อธิยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน	22.20	39.70	29.20	6.40	2.60	3.73	0.963	มาก
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	24.40	37.40	29.50	6.50	2.20	3.75	0.967	มาก
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง นำเชื่อถือ	22.50	40.50	30.00	5.20	1.90	3.77	0.919	มาก
9) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	21.30	42.10	28.50	6.20	1.90	3.75	0.923	มาก
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	20.90	39.70	30.50	6.40	2.60	3.70	0.955	มาก
รวม	20.47	41.60	30.20	5.80	1.93	3.72	0.914	มาก

4.5.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานด้านการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์

ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ประเด็นของการมีมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.82 คะแนน) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ (3.77 คะแนน) และการมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว (3.70 คะแนน) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ (3.70 คะแนน) ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	ความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย x	Std.	แปรผล
	5	4	3	2	1			
1) มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	19.90	49.50	24.50	4.90	1.20	3.82	0.847	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	17.00	48.50	25.20	6.60	2.70	3.70	0.917	มาก
3) การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบ	18.10	43.80	30.40	5.50	2.20	3.70	0.902	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	18.90	42.40	28.10	7.30	3.30	3.66	0.973	มาก
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	21.10	38.00	30.90	7.00	2.90	3.67	0.979	มาก
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	24.40	38.10	29.90	5.50	2.10	3.77	0.949	มาก
7) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อด้วยความเท่าเทียมกัน	21.50	40.00	28.40	6.40	3.70	3.69	0.997	มาก
รวม	20.14	42.90	28.20	6.17	2.59	3.71	0.937	มาก

4.6 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.6.1 ข้อเสนอแนะของคณาจารย์

คณาจารย์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรก การเข้าถึงข้อมูล แบบฟอร์มต่าง ๆ บนเว็บไซต์ เรื่องการเข้าถึงปฏิทินวิชาการ / ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลต่าง ๆ ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนคณาจารย์ตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. การเข้าถึงปฏิทินวิชาการค่อนข้างยาก / ไม่เป็นปัจจุบัน	5
2. การแก้ผลการเรียน I หรือการเรียกดูข้อมูลต้องใส่รหัสใหม่ น่าจะใส่รหัสครั้งเดียวสามารถเข้าได้ทุกเมนู	1
3. นำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นเว็บไซต์ สามารถให้บริการดาวน์โหลดได้	8
4. ควรมีโปรแกรมการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาด และความล่าช้า	3

4.6.2 ข้อเสนอแนะของนักศึกษา

นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 48 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 3 อันดับแรกได้แก่ การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการ การปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน และการเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน / การปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนนักศึกษาและบุคคลทั่วไปตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	27
2. การปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วของการให้บริการแต่ละเรื่อง	4
3. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน	4
4. ควรเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน	3
5. ควรปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ	3

ตารางที่ 12 จำนวนนักศึกษาและบุคคลทั่วไปตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
6. การปรับปรุงเรื่องการแข่งขันข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (เกรด / การลงทะเบียน กำหนดการยื่นคำร้องต่าง ๆ)	2
7. ควรมีการกำหนดขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน	2
8. การปรับปรุงเรื่องการจัดระบบการเรียนการสอน	1
9. การปรับปรุงเรื่องการจัดตามรายเรียน ตารางสอนให้มีความรวดเร็ว	1
10. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการจัดเก็บเอกสาร(การจ่ายค่าเทอม)	1

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ชุด ๆ ละ 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสำรวจครั้งนี้ ผู้สำรวจได้รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้แก่คณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 1,500 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 1,353 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.2

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (คณาจารย์)

คณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 59 คน เพศชายจำนวน 56 คน มีสถานะอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 84 คน เป็นอาจารย์ข้าราชการจำนวน 29 คน คณาจารย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 33 คน รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ จำนวน 26 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 21 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (นักศึกษา)

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงจำนวน 702 คน เพศชายจำนวน 536 คน เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1,179 คน เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 40 คน และบุคคลทั่วไปจำนวน 15 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 349 คน รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 271 คน คณะครุศาสตร์จำนวน 261 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 190 คน และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน 133 คน อื่น ๆ ไม่ระบุจำนวน 17 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน (คณาจารย์)

ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ความถูกต้อง แม่นยำ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระจือรื้อร้น และเอาใจใส่ และการกำหนดระยะเวลาในการจัดสอน อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ประเด็นด้วยกันคือ ระยะเวลาในการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ ที่มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็น และการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ต

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การให้ความรู้ด้านวิธีการ ขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถใช้งานได้ รองลงมาคือ ระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าถึงง่าย และ มีความปลอดภัยของฐานข้อมูล และยังมีประเด็นที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง คือ การพัฒนา และปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้ด้านวิชาการ / ผลงานวิชาการ

คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมของหัวข้อกิจกรรม / เนื้อหาของโครงการ รองลงมาคือ ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่โครงการหลากหลาย เช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ หนังสือเวียน และ ความเหมาะสมของสถานที่ และ โสตทัศนอุปกรณ์ ช่วงระยะเวลาในการจัดกิจกรรมการบริการวิชาการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน (นักศึกษา)

ด้านการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านการรับคำร้องต่าง ๆ

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีการจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม

ด้านการลงทะเบียนเรียน

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประกาศ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ อธิยาศัยดี สุภาพอ่อนโยน

ด้านการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับประเด็นที่มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ การมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และการมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว / การแจ้งผลของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทราบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากคณาจารย์

1. การเข้าถึงปฏิทินวิชาการค่อนข้างยาก / ไม่เป็นปัจจุบัน
2. การแก้ผลการเรียนหรือการเรียกดูข้อมูลต้องใส่รหัสใหม่ น่าจะใส่รหัสครั้งเดียวสามารถเข้าได้ทุกเมนู
3. นำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นเว็บไซต์ สามารถให้บริการดาวน์โหลดได้
4. ควรมีโปรแกรมการจัดตารางเรียน ตารางสอน ตารางสอบ เพื่อลดข้อผิดพลาด และความล่าช้า

ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. การปรับปรุงเรื่องความเร็วของการให้บริการแต่ละเรื่อง
3. ควรปรับปรุงเรื่องระบบการชำระเงิน ให้มีความรวดเร็ว และควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน
4. ควรเพิ่มระยะเวลาและช่องทางการลงทะเบียน
5. ควรปรับปรุงเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ
6. การปรับปรุงเรื่องการแข่งขันข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ (เกรด / การลงทะเบียน กำหนดการยื่นคำร้องต่าง ๆ)
7. ควรมีการกำหนดขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน
8. การปรับปรุงเรื่องการจัดระบบการเรียนการสอน

9. การปรับปรุงเรื่องการจัดตามรายเรียน ตารางสอนให้มีความรวดเร็ว
10. การปรับปรุงเรื่องระบบการจัดเก็บเอกสาร(การจ่ายค่าเทอม)