รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประจำปีงบประมาณ 2565

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในรอบปีงบประมาณ 2565 นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินงานให้บริการแก่ นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการบริการวิชาการแก่คณาจารย์ การให้บริการด้านสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ซึ่งต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง

จากการให้บริการดังกล่าวผู้ให้บริการต้องติดต่อโดยตรงกับผู้รับบริการ ในบางกรณีที่ข้อมูลไม่ตรงกันอาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่าย กลุ่มงานบริหาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงานต่อไป

งานประกันคุณภาพ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	**ก**
สารบัญ	**ข**
สารบัญตาราง	**ค**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	**4**
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	14
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	**25**
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	26
การประมวลผลข้อมูล	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**30**
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	**35**
บรรณานุกรม	**38**
ภาคผนวก	**40**

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 30
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 31
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 32
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 33
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านคุณภาพการให้บริการ 33

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณะชนได้มั่นใจว่าสถาบันแห่งนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานย่อยภายในได้ ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดนั้น สถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน เครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยรูปแบบการให้บริการของสำนักฯ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ฯ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

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

ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ

นักศึกษา	จำนวน	5,702	คน

4. วิธีการเก็บข้อมูลโดยผ่านระบบออนไลน์ ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการจากหน่วยงาน

5. ระยะเวลาในการสำรวจ เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร จำนวนคู่มือ จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ จำนวนคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการให้การบริการของเจ้าหน้าที่

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. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและคุณภาพการให้บริการ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลหรือผู้มาใช้บริการเหล่านั้น และการแสดงความคิดนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ 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 ปฏิกิริยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ 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 ท่าทีทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

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

กิติมา ปรีดีลก (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 ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

อเนก สุวรรบัณฑิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ

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

ชริณี เดชจินดา (2536, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ธนียา ปัญญาแก้ว (2541, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวกันกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจตามความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกสบายใจ ความสุข ความชอบใจ ปฏิกิริยาที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ถ้าการตอบสนองไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ไม่ชอบใจ ปฏิกิริยาที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทิศทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดของความพึงพอใจไว้ดังนี้

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

Mullins (1985, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน

บางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Thomas and Earl (1995, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ 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 อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

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

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

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งเร้า เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองไปในทางที่ดี ก็จะทำให้ความพึงพอใจอยู่ในลักษณะทิศทางบวก แต่เมื่อมีการตอบสนองไปในทิศทางที่ไม่ดีความพึงพอใจก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วยดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปด้วยความเต็มใจ

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยในการตัดสินใจในการมาใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความถึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการ การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

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

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาให้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโลโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะผู้ขอรับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้นได้ โดยสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั้นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลกรให้บริการ 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 ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจและดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิตซึ่ง วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) ได้อธิบายความหมายของแต่ละตัวอักษรได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรีบสนองอย่างมีความเสมอภาค
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 อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ศุภนิตย์ โชครัตนชัย (2536, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าหมายถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม การปฏิบัติ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมอบให้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่อสนองความต้องการ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ แล้วส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

Max Weber (อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว

กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

B.M. Verma (อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการซึ่ง 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, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ โดยชี้ให้เห็นหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก อีกทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจแก่ผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2543, อ้างใน 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 จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยหลักการทั่วไปในการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านประมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลาแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการจากนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน การบริการจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, อ้างในปานจิต บูรณสมภพ 2548) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

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

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาอยู่เสมอว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ ไม่โต้ตอบ อย่าลืมคำขอโทษเมื่อพบว่าตนเองพูดผิด และใช้คำขอบคุณอยู่เสมอๆ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีที่ให้ความสนใจ ไม่พูดแทรกแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่ต้องการ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือตอบโต้ตามพอสมควร หากเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าตนเองถูกเสมอ อย่างแสดงคนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ “สวัสดี” เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ้งชื่อหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

สมยศ นาวีการ (2540, อ้างใน วาสนา กล่ำรัศมี 2553) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่า มีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารอยู่เสมอ

วิรัช สงวนสงค์วาน (2546, อ้างใน วาสนา กล่ำรัศมี 2553) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์การจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์การ ในขณะที่พนักงานก็ได้รับผลตอบแทนด้วย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ในบุคคล มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงาน แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมการกระทำ ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ความสำคัญของการจูงใจ

1. การจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่บุคคล เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ยิ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะทำให้บุคคลมีความขยันขันแข็งกระตือรือร้นในการกระทำให้ประสบความสำเร็จ

2. การจูงใจจะช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้แก่บุคคล ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทนไม่ย่อท้อหรือละความพยายามง่ายๆ แม้พบเจอกับอุปสรรคในการทำงาน สามารนำเอาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด

3. การจูงใจจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง จะก่อให้เกิดช่องทางการดำเนินงานที่ดีกว่าเดิมหรือประสบผลสำเร็จ

มากกว่า สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อค้นหาสิ่งที่ผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ทำให้ค้นพบแนวทางการทำงานที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากเดิม

4. การจูงใจจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จนก่อให้เกิดจรรยาบรรณในการทำงาน ผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน

กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่าง อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือจิตใจก็ได้

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 โดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

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

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

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึงสภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง 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 การประกวด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (1954, อ้างใน วาสนา กล่ำรัศมี 2553) ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นทั้งหมด 7 ลำดับขั้นความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิว กระหาย ความเหนื่อย ความง่วง 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 การจะเกิดขั้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับที่ 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 ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 7 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้นจะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบ สนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้นตัวอย่างเช่น 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

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959, อ้างใน วาสนา กล่ำรัศมี 2553) ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ซึ่งสองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีวามารู้สึกว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ

ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ

ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่า เขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา

การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดียิ่งกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และนโยบายการบริหารงานบุคคล

2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่า ผู้บริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

4. ภาวการณ์ทำงาน 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

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบไปด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ
   1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบไปด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competency) ประกอบไปด้วย

3.1 ความสามารถในการสื่อสาร

3.2 ความสามารถในการบริการ

3.3 ความสามารในความรู้ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบไปด้วย

4.1 ผู้มาขอรับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนจนเกินไป

4.3 ผู้มาขอรับบริการใช้เวลาในการรอคอยไม่นาน

4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้มาขอรับบริการ

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบไปด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้มาขอรับบริการ

5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบไปด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีดังนี้

1. มีการแสดงหรือประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละงาน อย่างชัดเจน รวมทั้งมีขั้นตอนการดำเนินงานแสดงให้เห็นในเอกสารฟอร์มต่างๆ มีการทำงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์ตาม

คณะต่างๆ ตามอาคารเรียนต่างๆ ตามโรงอาหาร เป็นต้น อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานแต่ละด้าน เพื่อที่จะสามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้มาขอรับบริการจะต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างชัดเจน ถ่องแท้

2. มีการประชุม อบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ทั้งในด้านมารยาทการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจ และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะให้ผู้มาขอรับบริการมีความประทับใจในการให้บริการ และมีการตอบสนองอยากจะเข้ามาใช้บริการต่อไป

3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ มีการเพิ่มจำนวนเอกสารคู่มือ ปรับปรุงและซ่อมแซมคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ เพิ่มช่องทางการพิมพ์เอกสาร ปรับปรุงและจัดสถานที่การให้บริการเพื่อให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสะดวกในการรับบริการให้มากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ 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 3.77 รองลงมา 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 รองลงมาคือการได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำการสำรวจครั้งต่อไป สำหรับในประงบประมาณ 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 และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ เท่ากัน

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

5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ การเข้าสู่หน้าจอเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมาคือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่าง ๆเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกันเพื่อพิจารณาว่าห้องสมุดได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

พันโทหญิงกมลมาศ อุเทนสุด (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง หลังจากได้ทำการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยจัดอบรมพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาระบบงาน ทำให้บุคลากรในแผนกผู้ป่วยนอกสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการได้ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้นหลังจากการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก

วาสนา กล่ำรัศมี (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรส (สมรส/ อยู่ด้วยกัน) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และมีภูมิลำเนาภาคกลาง ปัจจัยแรงจูงใจที่มี

อิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่าง เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิลำเนามีความแตกต่างด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยย่อยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการบังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการศึกษาวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังหัวข้อต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรของการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มนักศึกษา ผู้มาขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์แก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่มีความยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีของ Taro Yamane โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

สูตร

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ อัตราส่วนของประชากรที่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง (9,748 จากสถิติผู้มายื่นคำร้อง ปีพ.ศ. 2564)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดขึ้น (0.05)

ดังนั้น การศึกษาประชากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งหมดจากการสุ่มตัวอย่าง และให้อัตราส่วนประชากรที่ต้องการนำมาทำเป็นกลุ่มตัวอย่างยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ดังนี้

แทนสูตร

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

$$n = \frac{9,748}{1+9,748(0.05)^2}$$

$$n = 384.23$$

$$n \approx 384$$

จากการแทนค่าสูตรข้างต้น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 384 คน จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศของผู้ตอบ ประเภทนักศึกษา และคณะ/หน่วยงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ รวม 4 ด้าน จำนวน 18 ข้อ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- ประเภทนักศึกษา
- คณะ/หน่วยงานที่สังกัด

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		**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

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2565 โดยทำการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือให้ผู้รับบริการเข้ามาตอบแบบสอบถาม

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไปนี้

1. แบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการลงรหัสตามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล

2. นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่เป็นร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร

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

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

$\%$ = 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 5,702 ชุด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเกี่ยวกับเพศ ประเภทนักศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

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 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	2,015	35.34
หญิง	3,687	64.66
รวม	**5,702**	**100**
2. ประเภทนักศึกษา		
ภาคปกติ	4,889	85.74
ภาค กศ.บป.	384	6.73
โครงการตำรวจ	36	0.64
บัณฑิตศึกษา	393	6.89
รวม	**5,702**	**100**

3. คณะ/หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	1,929	33.83
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,443	25.31
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	726	12.73
คณะวิทยาการจัดการ	1,096	19.22
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	508	8.91
รวม	**5,702**	**100**

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 5,702 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นเพศชายจำนวน 2,015 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 และเพศหญิง จำนวน 3,687 คน คิดเป็นร้อยละ 64.66 แบ่งออกเป็น นักศึกษา ภาคปกติ จำนวน 4,889 คน คิดเป็นร้อยละ 85.47 ภาค กศ.บป. จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 โครงการความร่วมมือกับตำรวจภูธร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 และบัณฑิตศึกษาจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89 ซึ่งแบ่งออกเป็นคณะต่างๆ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 1,929 คน คิดเป็นร้อยละ 33.83 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,443 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 726 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1,096 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 508 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	$\bar{x}$	$S.D.$
1) มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	4.00	0.88
2) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	3.99	0.88
3) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.96	0.89
4) กระบวนงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	3.98	0.88
5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	3.91	0.92
รวมเฉลี่ย	**3.94**	**0.89**

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้รับบริการสังกัดคณะต่างๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 5,702 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ กระบวนงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	$\bar{x}$	$S.D$
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	0.96
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	0.94
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.94	0.90
4) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ	3.90	0.92
5) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ	3.88	0.94
รวมเฉลี่ย	**3.89**	**0.93**

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ผู้รับบริการสังกัดคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 5,702 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงไว้ในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน	
	$\bar{x}$	$S.D$
1) ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม	4.00	0.87
2) มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.98	0.87
3) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.97	0.89
4) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	0.88
5) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.96	0.88
รวมเฉลี่ย	**3.97**	**0.89**

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้รับบริการสังกัดคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 5,702 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับมาก $(\bar{X} = 4.00)$ รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ที่ระดับมาก $(\bar{X} = 3.98)$ และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ อยู่ที่ระดับมาก $(\bar{X} = 3.97)$ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงไว้ในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	เทคโนโลยีฯ	
	$\bar{x}$	$S.D$
1) ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.97	0.89
2) ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.96	0.89
3) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.92	0.92
รวมเฉลี่ย	**3.95**	**0.90**

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้รับบริการสังกัดคณะต่าง ๆ ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 5,702 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ
1. เดินทางมายังจุดให้บริการลำบาก
2. การบริการดีมาก พัฒนาต่อไปให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ
3. ควรมีการบริการด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากกว่านี้
4. อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้ไพเราะ มีมารยาท และแสดงความเป็นมิตรมากกว่านี้
5. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สำคัญมากกว่านี้
6. อยากให้เจ้าหน้าบางคนที่เต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้มากกว่านี้
7. ผลการเรียนออกช้า อยากให้ผลการเรียนออกเร็วกว่านี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ
1. ในสถานการณ์โควิด-19 ควรมีการลดค่าบำรุงการศึกษา และควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว
2. มหาวิทยาลัยควรมีการประกาศข่าวสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ ให้เร็วกว่านี้
3. ช่องบริการทางการเงินปิดให้บริการเร็วเกินไป เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน่วยงานอื่นบางคนทำสีหน้าไม่ยินดีต้อนรับการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5,702 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ดังวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นเพศชายจำนวน 2,015 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 และเพศหญิง จำนวน 3,687 คน คิดเป็นร้อยละ 64.66 แบ่งออกเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 4,889 คน คิดเป็นร้อยละ 85.47 ภาค กศ.บป. จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 โครงการความร่วมมือกับตำรวจภูธร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 และบัณฑิตศึกษาจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89 ซึ่งแบ่งออกเป็นคณะต่าง ๆ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 1,929 คน คิดเป็นร้อยละ 33.83 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,443 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 726 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 1,096 คน คิดเป็นร้อยละ 19.22 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 508 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ กระบวนงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความเหมาะสม อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และรองลงมาลำดับที่ 3 คือ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. เดินทางมายังจุดให้บริการลำบาก
2. การบริการดีมาก พัฒนาต่อไปให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ
3. ควรมีการบริการด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากกว่านี้
4. อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้ไพเราะ มีมารยาท และแสดงความเป็นมิตรมากกว่านี้
5. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สำคัญมากกว่านี้
6. อยากให้เจ้าหน้าบางคนที่เต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้มากกว่านี้
7. ผลการเรียนออกช้า อยากให้ผลการเรียนออกเร็วกว่านี้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ในสถานการณ์โควิด-19 นักศึกษาส่วนมากเรียนออนไลน์ ควรมีการลดค่าบำรุงการศึกษาและควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว

2. มหาวิทยาลัยควรมีการประกาศข่าวสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ ให้เร็วกว่านี้

3. ช่องบริการทางการเงินปิดให้บริการเร็วเกินไป เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน่วยงานอื่นบางคนทำสีหน้าไม่ยินดีต้อนรับการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการบริหารจัดการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และบุคลากรของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับปรัชญา “ส่งเสริมวิชาการ รักษามาตรฐาน บริการด้วยน้ำใจ” และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” แต่จากผลการศึกษาความพึงพอใจยังมีบางด้านที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

บรรณานุกรม

กิติมา ปรีดีลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ.* กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตาบลในเขตอาเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* นครราชสีมา: สานักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กมลมาศ อุเทนสุต. (2548). *การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา.* สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

กลุ่มงานบริการสารสนเทศ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยาบริการ.* มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กองแผนงาน. (2555). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.* พิษณุโลก: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.

จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). *ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา.* ภาคนิพนธ์สถานบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).

ดารา ทีปะปาล . (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล.* ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม 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: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นจากัด.

วาสนา กล่ำรัศมี. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณวิมล จงจรวยสกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.* งานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ.* กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.

เอนก สุรวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ = Service psychology.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.* มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education.* (3rd Ed). New York: McGraw-Hill.

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.

Wolman Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science.* New York: Van Nostrand Reinhold.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษา คณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2565 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานบริการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. ประเภทนักศึกษา

❒ ภาคปกติ ❒ ภาค กศ.บป.

❒ บัณฑิตศึกษา

3. คณะ/หน่วยงาน

❒ คณะครุศาสตร์ ❒ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

❒ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ❒ คณะวิทยาการจัดการ

❒ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	**พอใจมากที่สุด 5**	**พอใจมาก 4**	**ปานกลาง 3**	**พอใจน้อย 2**	**พอใจน้อยที่สุด 1**
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน					
2) มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน					
3) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน					
4) กระบวนงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
5) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4) ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปัดความรับผิดชอบ					
5) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ตำแหน่งที่ตั้งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความ					

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
เหมาะสม					
2) มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม					
3) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
4) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
5) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1) ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2) ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย					
3) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน