



สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

THE OFFICE OF ACADEMIC PROMOTION
AND REGISTRATION



สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน

ปีการศึกษา
2567

(สิงหาคม 2567 - กรกฎาคม 2568)



บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหนึ่งในหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดำเนินงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ทันสมัย ถูกต้อง และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ในรอบปีการศึกษา 2567 (รอบ 12 เดือน) นั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินงานให้บริการแก่นิสิตนักศึกษา 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	2
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับการสำรวจ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	15
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	27
การประมวลผลข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	366

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	311
ตาราง 2 แสดงสัดส่วนงานตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ผู้รับบริการเข้าใช้งาน	33
ตาราง 3 ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการงานตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	33
ตาราง 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง ระบบและกลไกที่ใช้ในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อสร้างหลักประกันแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสาธารณชนว่ามหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษานั้นสามารถผลิตบัณฑิตหรือผลลัพธ์ทางการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถดำรงมาตรฐานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้แนวคิดดังกล่าว “คุณภาพของการให้บริการ” จึงถือเป็นดัชนีชี้วัดหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของทั้งสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานย่อยภายในได้อย่างเป็นรูปธรรม ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทั้งในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความเป็นธรรม ส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีต่อองค์กร ดังนั้น การมีเครื่องมือที่สามารถตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลโดยตรงจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง

ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจด้านวิชาการ การเรียนการสอน และการบริหารจัดการด้านทะเบียนและประมวลผล โดยมีเป้าประสงค์หลักในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการให้บริการวิชาการ มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ความเสมอภาค และการส่งมอบประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนิสิตนักศึกษา คณาจารย์ หรือบุคคลทั่วไป ตามกรอบโครงสร้างการบริหารงาน ทั้ง 3 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ มีหน้าที่ดูแลการบริหารจัดการทั่วไปของสำนักฯ 2) กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ สนับสนุนงานด้านวิชาการ เช่น ตารางเรียน ตารางสอบ ระบบสารสนเทศทางวิชาการ 3) กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล ให้บริการด้านทะเบียน การประมวลผลผลการเรียน และเอกสารทางการศึกษา ในรอบปีการศึกษา 2567 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่ต้องติดต่อโดยตรงกับผู้รับบริการผ่านเคาน์เตอร์หน้าสำนักงาน หรือผ่านระบบสารสนเทศ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง การสื่อสารที่ชัดเจน และการจัดการที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากลักษณะงานที่หลากหลายและซับซ้อน อาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้วยความตระหนักในประเด็นดังกล่าว สำนักฯ จึงได้ริเริ่ม “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของการให้บริการ และนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ

สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา พันธกิจของมหาวิทยาลัย และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ตลอดจนตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพ และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและรูปแบบของการให้บริการในแต่ละด้านของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อศึกษาประเด็นปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง
3. เพื่อใช้ผลการประเมินเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะการปรับลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
4. เพื่อจัดทำข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการภายใน การจัดทำแผนพัฒนา และเป็นส่วนหนึ่งของการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็น รวมถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่เคยเข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานในช่วงปีการศึกษา 2567

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 6,848 คน ซึ่งมีโอกาสเข้ารับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในรอบปีงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่ม (Random Sampling) จากประชากรดังกล่าว โดยพิจารณาจากผู้ที่มีประสบการณ์ใช้บริการจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยอิงจากกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และผ่านการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ ระดับชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 3: คำถามปลายเปิดเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ อันเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการผ่าน ระบบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) โดยเผยแพร่ลิงก์ผ่านช่องทางของมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เครือข่ายนักศึกษา และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึงและสะดวก การเก็บข้อมูลดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมทางการวิจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าร่วมได้โดยสมัครใจและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ดำเนินการในช่วง เดือนสิงหาคม 2567 ถึง เดือนเมษายน 2568 โดยสอดคล้องกับรอบการประเมินผลการดำเนินงานตามปีงบประมาณของมหาวิทยาลัย และเป็นช่วงเวลาที่ผู้รับบริการมีปฏิสัมพันธ์กับสำนักฯ อย่างต่อเนื่องและหลากหลายที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานการจัดตารางเรียน ตารางสอนตารางสอบ, งานรับคำร้องต่าง ๆ การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม งานการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง จำนวนเอกสาร จำนวนคู่มือ จำนวนโต๊ะและเก้าอี้ จำนวนคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนารูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว 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 และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มตามความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำทั้งสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามต้องการ

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

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory) ไว้ดังนี้

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

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

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

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

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

กิตติมา ปรีดีลล (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

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

ดารา ทีปะปาล (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

อนุก สุวรรณจิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ

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

ชรีณี เดชจินดา (2536, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

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

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจตามความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกสบายใจ ความสุข ความพอใจ 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 พันธ์โทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน

บางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Thomas and Earl (1995, อ้างในกมลมาศ อุเทนสุด พันธ์โทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Millet (1954) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การบริการจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่นั้นสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

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

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

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

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

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งเร้า เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองไปในทางที่ดี ก็จะทำให้ความพึงพอใจอยู่ในลักษณะทิศทางบวก แต่เมื่อมีการตอบสนองไปในทิศทางที่ไม่ดีความพึงพอใจก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมขสวัสดิ์ (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 ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการ การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ
7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

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

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

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมชวสดี (2549) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะผู้ขอรับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้นได้ โดยสามารถกระทำดังต่อไปนี้

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

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

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

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
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

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

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมอบให้แก่ผู้มาใช้บริการเพื่อสนองความต้องการ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ แล้วส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

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

กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่ง บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

กุลธนา ธนาพงศ์ธร (2530, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ให้บริการ โดยชี้ให้เห็นหลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และ บริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดไว้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินไป ผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก อีกทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากแก่ผู้มาใช้บริการมากเกินไป

สมิต สัจฉกร (2543, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ให้บริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความ ช่วยเหลือซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีและแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่แสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยหลักการทั่วไปในการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการที่ทันต่อกำหนดเวลายังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการจากนักวิชาการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน การบริการจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และไม่สั่นเปลี่ยนทรัพยากร

คุณภาพการให้บริการ

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

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้แก่จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. (2547, อ้างในวรรณวิมล จงจรวัยสกุล 2551) ได้แบ่งเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการออกเป็นดังนี้

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาอยู่เสมอว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ ไม่โต้ตอบ อย่าลืมคำขอโทษเมื่อพบว่าตนเองพูดผิด และใช้คำขอบคุณอยู่เสมอๆ
2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีที่ให้ความสนใจ ไม่พูดแทรกขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่ต้องการ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือตอบโต้ตามพอสมควร หากเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าตนเองถูกเสมอ อย่างแสดง คนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

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

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

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ในบุคคล มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงาน แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมการกระทำ ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ความสำคัญของการจูงใจ

1. การจูงใจจะช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่บุคคล เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ยังมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะทำให้บุคคลมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นในการกระทำให้ประสบความสำเร็จ

2. การจูงใจจะช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้แก่บุคคล ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน ไม่ย่อท้อหรือละความพยายามง่ายๆ แม้พบเจอกับอุปสรรคในการทำงาน สามารถนำเอาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด

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 ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่าง 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 โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดา มารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

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

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

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

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

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

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

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (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 ความต้องการทางสุนทรีย์ (Aesthetic Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

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

ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

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

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 7 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้วันแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการ

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

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

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

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

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

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่ว่าสาเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ

ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาจะมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา

โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่เขาทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล

2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการบริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา

4. สภาพการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่เขาทำและสภาพการณ์ของที่เขาทำงาน

5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการเงินค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม

6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการงานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่าการงานของเขาที่มีตำแหน่งหน้าที่ดี

10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการและคุณภาพของการให้บริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 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. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
 6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) 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 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบไปด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

- 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
- 3. ความสามารถ (Competency) ประกอบไปด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 ความสามารถในการบริการ
 - 3.3 ความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
- 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

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างใน วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง, 2564) ได้นิยามการวัดคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) สมรรถนะ (Competency) การเข้าถึง (Access) ความสุภาพ (Courtesy) ความไว้วางใจ (Credibility) การสื่อสาร (Communication) ความเข้าใจ/ความรู้ (Understanding/Knowing) ความปลอดภัย (Security) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) และภายหลังในปี 1988

Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้ปรับลดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) การตอบสนอง (Responsiveness) 3) ความมั่นใจ (Assurance) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) 5) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) นอกจากนิยามในข้างต้น ยังพบว่านักวิจัยหลายท่าน ได้นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

นายิกา เดิตขุนทด (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการได้รับบริการตามที่สิ่งคาดหวังไว้ หรือสูงกว่า – ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิมล จงจรวายสกุล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี 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 สามารถเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

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

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำการสำรวจครั้งต่อไป สำหรับในประบบประมาณ 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 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

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

2) ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เวลาเปิด – ปิด ห้องบริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่าง ๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และ มีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันทีรองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไข ปัญหาในการให้บริการ พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ เท่ากัน

4) ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการมีความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้า และ สำนักวิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ โถงสบายตา

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

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกับเพื่อพิจารณาว่าห้องสมุดได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

พันโทหญิงกมลมาศ อุเทนสุต (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์ศึก จังวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลก่อนการพัฒนายู่ในระดับปานกลาง หลังจากได้ทำการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยจัดอบรมพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมอันพึงประสงค์ การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาระบบงาน ทำให้บุคลากรในแผนกผู้ป่วยนอกสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการได้ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น หลังจากการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก

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

ในส่วนของแนวทางการปรับปรุงการให้บริการนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีดังนี้

1. มีการแสดงหรือประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละงาน อย่างชัดเจน รวมทั้งมีขั้นตอนการดำเนินงานแสดงให้เห็นในเอกสารฟอร์มต่าง ๆ มีการทำงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น มีป้ายประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่าง ๆ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ ให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยผู้มาขอรับบริการจะต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการอย่างชัดเจน ถ่องแท้

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

3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ มีการเพิ่มจำนวนเอกสารคู่มือ ปรับปรุงและซ่อมแซมคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ เพิ่มช่องทางการพิมพ์เอกสาร ปรับปรุงและจัดสถานที่การให้บริการ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความสะดวกในการรับบริการให้มากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (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

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีของ Taro Yamane (1973) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 หรือ 5% ตามสูตร ดังนี้

สูตร

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

(6,848 ราย จากสถิติผู้มายื่นคำร้อง ระหว่างเดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2567)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05 หรือ 5%)

ดังนั้น การศึกษาประชากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งหมดจากการสุ่มตัวอย่าง และให้อัตราส่วนประชากรที่ต้องการนำมาทำเป็นกลุ่มตัวอย่างยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ดังนี้

แทนสูตร

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

$$n = \frac{6,848}{1+6,848(0.05)^2}$$

$$n \approx 378$$

จากการแทนค่าสูตรข้างต้น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 378 คน จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด แต่ในการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ดำเนินการใช้จำนวนประชากรทั้งหมด 6,848 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มีสัดส่วนผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมจำนวนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ทุกชั้นปี

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศของผู้ตอบ ประเภทนักศึกษา และคณะ/หน่วยงาน และเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านต่าง ๆ ตามมิติคุณภาพการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ อันเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา

ตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- ประเภทนักศึกษา
- คณะ/หน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานตามพันธกิจ

2. เรื่องที่เข้ารับบริการ

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

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Analysis)

เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีความสอดคล้องกันภายใน (Internal Consistency) ได้ดำเนินการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ **ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)**

1. ดำเนินการทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Try-out group) จำนวน 30 คน
2. ผลการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจพบว่า **ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.89** ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ "ดีมาก" เกณฑ์การตีความค่า Cronbach's Alpha (George & Mallery, 2003):

- 0.90 = ยอดเยี่ยม (Excellent)
- 0.80 – 0.89 = ดีมาก (Good)
- 0.70 – 0.79 = พอใช้ (Acceptable)
- < 0.70 = ต้องปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการผ่าน ระบบแบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey) โดยเผยแพร่ลิงก์ผ่านช่องทางของมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เครือข่ายนิสิต และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้อย่างทั่วถึงและสะดวก การเก็บข้อมูลดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมทางการวิจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าร่วมได้โดยสมัครใจและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

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

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

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

$$\% = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

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 1,896 ชุด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเกี่ยวกับเพศ ประเภทนักศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนด้านต่าง ๆ ตามมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	1,260	43.33
หญิง	1,648	56.67
รวม	2,908	100
2. ประเภทนักศึกษา		
ภาคปกติ	1,898	65.27
ภาค กศ.บป.	182	6.26
โครงการตำรวจ	44	1.51
บัณฑิตศึกษา	784	26.96
รวม	2,908	100
3. คณะ/หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	1,015	34.90
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	744	25.58
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	371	12.76
คณะวิทยาการจัดการ	481	16.54
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	296	10.18
รวม	2,908	100

จากตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 2,908 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่า

ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นเพศชายจำนวน 1,260 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และเพศหญิง จำนวน 1,648 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 โดยแบ่งออกเป็นนักศึกษา ภาคปกติ จำนวน 1,898 คน คิดเป็นร้อยละ 65.27 ภาค กศ.บป. จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 6.26 โครงการความร่วมมือกับตำรวจภูธร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 1.51 และบัณฑิตศึกษาจำนวน 784 คน คิดเป็นร้อยละ 26.96 ซึ่งแบ่งออกเป็นคณะต่าง ๆ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 1,015 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 744 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 16.54 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18

ตาราง 2 สัดส่วนการให้บริการเรื่องต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กิจกรรมที่ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จองรายวิชาล่าช้า	429	14.75
โอน-ยกเว้นรายวิชา	49	1.69
เพิ่ม-ถอน-ยกเลิกรายวิชา	287	9.87
ขอใบแจ้งผลการเรียน	221	7.60
ขอใบรับรองการศึกษา	150	5.16
คืนสภาพ/รักษาสภาพ/ลาพัก	493	16.95
ยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา	517	17.78
ผ่อนผันการชำระเงิน	131	4.50
ใบรายงานผลการศึกษา	286	9.83
ลาออกจากการเป็นนักศึกษา	100	3.44
อื่น ๆ อาทิ ขอรับเงินประกัน	245	8.43
รวม	2,908	100

จากตาราง 2 แสดงสัดส่วนงานตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ผู้รับบริการเข้าใช้งานทั้งหมด 2,908 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่า

งานให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ผู้รับบริการเข้าใช้งาน ร้อยละ 100 มีผู้เข้ารับบริการสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ การจองรายวิชาล่าช้า จำนวน 517 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.78 รองลงมาคือ การคืนสภาพ/รักษาสภาพ/ลาพัก จำนวน 493 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.95 การเพิ่ม-ถอนรายวิชา จำนวน 429 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 การขอใบรายงานผลการศึกษา จำนวน 287 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.87 และการยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตาราง 3 ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการงานตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นคำถาม	ผลการประเมิน		แปลผล
	$\bar{X}$	S. D.	
ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.92	0.40	มากที่สุด
มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.93	0.37	มากที่สุด
ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์หลากหลาย เข้าถึงง่าย	4.92	0.40	มากที่สุด
สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.93	0.37	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.92	0.41	มากที่สุด
การให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเจ้าหน้าที่	4.93	0.40	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.93	0.38	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 2,908 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ผู้รับบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับงานให้บริการของหน่วยงานสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) และการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ
1. เพิ่มระบบการชำระออนไลน์ ลดการเดินทาง
2. สำหรับนักศึกษาเทียบโอน MOU การจอร์รายวิชาตามแผน น่าจะมีเมนูสำหรับคนที่เพิ่มรายวิชาอื่น ๆ ที่ต้องการและไม่ต้องการด้วยเพื่อให้สามารถ วางแผนตารางรายเรียน และเข้าไปเรียนก่อนลงทะเบียนเพิ่มถอนจะเปิดให้ลง
3. อยากให้มีการกำหนดการส่งเกรดของอาจารย์ให้พร้อมๆกัน เพราะเกรดออกช้าและค่อนข้างหลายขั้นตอน
4. ปรับปรุงเรื่องคุณภาพการให้บริการ ทั้งคำพูด การกระทำ ควรให้คำแนะนำที่เหมาะสม
5. ควรทำให้อยู่ในรูปแบบ one stop service ลดระยะเวลาในการติดต่อ

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,908 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ดึงวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นเพศชายจำนวน 1,260 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 และเพศหญิง จำนวน 1,648 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 โดยแบ่งออกเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 1,898 คน คิดเป็นร้อยละ 65.27 ภาค กศ.บป. จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 6.26 โครงการความร่วมมือกับตำรวจภูธร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 1.51 และบัณฑิตศึกษาจำนวน 784 คน คิดเป็นร้อยละ 26.96 ซึ่งแบ่งออกเป็นคณะต่าง ๆ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 1,015 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 744 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 16.54 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 10.18

นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังพบว่า งานให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ผู้รับบริการเข้าใช้งาน ร้อยละ 100 มีผู้เข้ารับบริการสูงสุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ การจองรายวิชาล่าช้า จำนวน 517 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.78 รองลงมาคือ การคืนสภาพ/รักษาสภาพ/ลาพัก จำนวน 493 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.95 การเพิ่ม-ถอนรายวิชา จำนวน 429 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 การขอใบรายงานผลการศึกษา จำนวน 287 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.87 และการยื่นคำร้องขอสำเร็จการศึกษา จำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการงานตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้รับบริการตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับงานให้บริการของหน่วยงานสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) ความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) และการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. เพิ่มระบบการชำระออนไลน์ ลดการเดินทาง
2. สำหรับนักศึกษาเทียบโอน MOU การจอร์รายวิชาตามแผน ควรมีเมนูสำหรับคนที่เพิ่มรายวิชาอื่น ๆ ที่ต้องการและไม่ต้องการด้วยเพื่อให้สามารถ วางแผนตารางเรียน และเข้าไปเรียนก่อนลงทะเบียนเพิ่มถอนจะเปิดให้ลง
3. อยากให้มีการกำหนดการส่งเกรดของอาจารย์ให้พร้อม ๆ กัน เพราะเกรดออกช้า
4. ปรับปรุงเรื่องคุณภาพการให้บริการ ทั้งคำพูด การกระทำ ควรให้คำแนะนำที่เหมาะสม
5. ควรทำให้อยู่ในรูปแบบ one stop service ลดระยะเวลาในการติดต่อ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้มีองค์ประกอบมาจากปัจจัยการด้านการบริหารจัดการ การทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรงซึ่งเกิดจากข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานให้บริการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ไข ปัญหาให้กับผู้มาขอรับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ และบุคลากรของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ด้วยเทคโนโลยีสู่นวัตกรรมการให้บริการ” แต่จากผลการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการ พบว่ายังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งในส่วนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน และที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีลภ. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. นครราชสีมา: สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). *การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์ศึก*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กองแผนงาน. (2555). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. พิษณุโลก: สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). *ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์สถานบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).
- ดารา ทีปะปาล . (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปานจิต บุณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พิน ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา : ม.ป.ป.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนา สมบูรณ์ และคณะ. (2554). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของกองประกันคุณภาพการศึกษา*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นจำกัด.
- วาสนา กล้ารัมย์. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน)*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทมัส แสงสว่าง. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคา กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคา จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2): 15-28.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. งานทะเบียน
 และวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์.

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

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ = Service psychology*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ 4 ของ
 ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง 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.



งานประกันคุณภาพ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



056-219100 ต่อ 1200



apr@nsru.ac.th



www.apr.nsrु.ac.th



www.facebook.com/aprnsru

