



๒๒ 161

รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนใน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

The Satisfaction with support services of faculty of
education srivijaya university

ฤทัยรัตน์ สุวรรณเรืองศรี

Ruthairat Suwanruangsri

378.198

ปานิสรา ถนนทิพย์

Pranisara Thanonthip

๗/41

อัญชลี สะอาด

Anchalee Saart

2556

อนุกูล นันทพุทธร

Anugool Nuntaput

อานนท์ ๒๒

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ.2556

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนใน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
ฤทัยรัตน์ สุวรรณเรืองศรี, ปาณิสรา ถนนทิพย์, อัญชลี สะอาด, อนุกุล นันทพุทธ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนแต่ละฝ่าย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีระดับชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำนวน 525 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามตารางของมอร์แกน จำนวน 218 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวิชาการ นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.6018$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.5367$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.47$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4063$) ตามลำดับ

2. ฝ่ายบริหาร นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.5991$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.5348$) กระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.5275$) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.4633$) ตามลำดับ

3. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.5679$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.4881$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4858$) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.991$) ตามลำดับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของฝ่ายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งฝ่ายที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ฝ่ายบริหาร รองลงมาคือฝ่ายวิชาการ และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการของฝ่ายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งฝ่ายที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ฝ่ายบริหาร รองลงมาคือฝ่ายวิชาการ และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี” ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมิน อาจารย์และบุคลากรหลายท่านที่คอยให้คำแนะนำและให้กำลังใจ รวมถึงนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวนหนึ่งที่เป็นกำลังคอยช่วยเหลือในการทดลองและเก็บข้อมูลต่างๆ ในการตอบแบบสอบถามและช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการให้บริการของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีหากงานวิจัยชิ้นนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	2
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขต	2
1.5 กรอบแนวคิด	2
1.6 สมมติฐาน	2
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ฝายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	4
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ	4
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	18
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
3.3 วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
4.1 ข้อมูลทั่วไป	21
4.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝายสนับสนุน	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการวิจัย	39
5.2 อภิปรายผล	41
5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	42

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ	47
ฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	
คู่มือการลงรหัส	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี	22
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา	23
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการ	24
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจากการรับบริการตามฝ่าย	25
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านสภาพแวดล้อม	26
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์	27
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านกระบวนการบริการ	27
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	28
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านสภาพแวดล้อม	28
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านการประชาสัมพันธ์	29
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านกระบวนการบริการ	29
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	30
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านสภาพแวดล้อม	30
4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์	31
4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านกระบวนการบริการ	31
4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	32
4.18 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายวิชาการ	33
4.19 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	33
4.20 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายพัฒนานักศึกษา	33
4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละฝ่าย	34
4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของแต่ละฝ่าย	35
4.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของแต่ละฝ่าย	36
4.24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย	37

สารบัญญภาพ

รูปที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกชั้นปี	23
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา	24
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการ	25
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจากการรับบริการตามฝ่าย	26
4.6 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละฝ่าย	34
4.7 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของแต่ละฝ่าย	35
4.8 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของแต่ละฝ่าย	37
4.9 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย	38

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษา เป็นกระบวนการทางสังคมที่ช่วยพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า เพราะ การศึกษาสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นมีลักษณะนิสัยจิตใจที่ดีงาม มีความพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อตนเองและสังคม มีความพร้อมที่จะประกอบกรงานอาชีพได้ การศึกษา ช่วยให้คุณเจริญงอกงาม ทั้งทางปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม

การศึกษาจำเป็นต้องมีการจัดการให้เป็นระบบเพื่อให้การศึกษามีคุณภาพที่ดี หากการศึกษามีคุณภาพแล้วการพัฒนาประเทศก็เป็นไปได้ง่ายและรวดเร็วในการจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการจัดการ ระบบการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาระดับ จนถึงระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ของคนในสังคม การศึกษาในทุกๆระดับจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ แต่การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูงที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการศึกษาใน ระดับนี้เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นทางด้านวิชาการและวิชาชีพ สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นสถาบันที่มี หน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในวิชาการชั้นสูง เพื่อออกไปรับผิดชอบตามภารกิจ ต่างๆ ของสังคมไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมและการศึกษา ตลอดจน เป็นผู้นำในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน

ในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน การฝึกอบรม และส่งเสริมการประกอบอาชีพของบัณฑิตให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐและให้สอดคล้องกับการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ สำหรับงานในการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไม่ เพียงแต่มุ่งงานด้านวิชาการนั้น ยังมีงานอีกงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ คือ งานด้านธุรการเพราะ งานธุรการเป็นศูนย์กลางของการบริหารที่จะสนับสนุนให้การบริหารงานฝ่ายอื่นๆมีประสิทธิภาพและ สามารถดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย ซึ่งงานธุรการเป็นเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ ปฏิบัติของทางราชการ การวางแผน การจัดระบบเอกสารและหนังสือราชการ การเงิน การบัญชี การพัสดุ การบริงานบุคคลและประเมินผลต่างๆจะเห็นได้งานฝ่ายสนับสนุนเป็นงานที่ขาดไม่ได้สำหรับการ บริหารสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นเพื่อให้คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีการพัฒนางาน ทางด้านการสนับสนุน จึงจำเป็นต้องทราบสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไป กำหนดแนวทางการพัฒนาในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพโดยศึกษาจากกลุ่มผู้รับบริการ ด้วยเหตุผล ดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของฝ่าย สนับสนุนของคณะฯเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนแต่ละฝ่าย

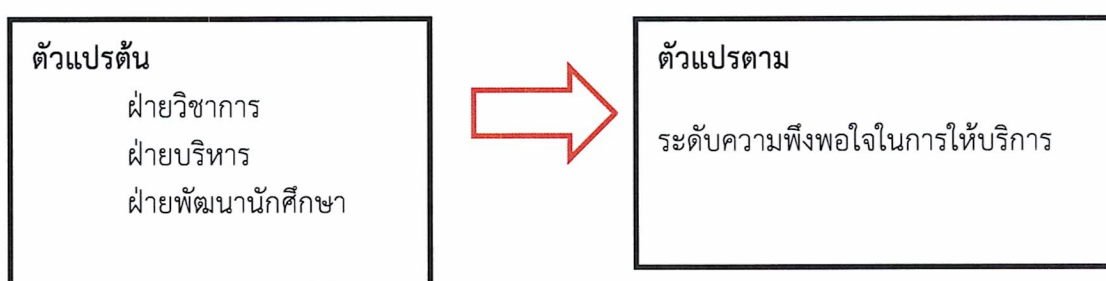
1.3 ประโยชน์ของการวิจัย

- 1.3.1 ช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
- 1.3.2 ทำให้สามารถปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 4.1 ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น คือ ฝ่ายวิชาการ, ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายพัฒนานักศึกษา
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน
- 4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรเป็นนักศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระดับชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 525 คน
กลุ่มตัวอย่างทำการสุ่มตามรายชื่อโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 218 คน (ตามตาราง Krejcie, โรเบิร์ตโวลต์, มอร์แกน, Daryle W.)

1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย



1.6 สมมติฐาน

นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนแต่ละฝ่ายที่แตกต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ฝ่ายสนับสนุน หมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ที่ทำงานภายในคณะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

1.7.2 ฝ่ายวิชาการ หมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ได้แก่ งานการเรียนการสอน งานทะเบียนและหลักสูตร งานการประกันคุณภาพ งานการวิจัยและฝึกอบรม งานการบริการ วิชาการ และงานวิเทศสัมพันธ์

1.7.3 ฝ่ายบริหาร หมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ได้แก่ งานธุรการและสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานนโยบายและแผนงบประมาณ งานทางการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสารสนเทศ งานอาคารและสถานที่และงานด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่

1.7.4 ฝ่ายพัฒนานักศึกษา หมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนานักศึกษา ได้แก่ การงาน กิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการ งานแนะแนวและจัดหางาน งานวินัยและพัฒนานักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ฝ่ายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย

2.1.1 ฝ่ายวิชาการหมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการ ได้แก่ งานการเรียนการสอน งานทะเบียนและหลักสูตร งานการประกันคุณภาพ งานการวิจัยและฝึกอบรม งานการบริการวิชาการ และงานวิเทศสัมพันธ์

2.1.2 ฝ่ายบริหารหมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร ได้แก่ งานธุรการและสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานนโยบายและแผนงบประมาณ งานทางการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสารสนเทศ งานอาคารและสถานที่และงานด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่

2.1.3 ฝ่ายพัฒนานักศึกษาหมายถึง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนานักศึกษา ได้แก่ การงานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการ งานแนะแนวและจัดหางาน งานวินัยและพัฒนา นักศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ

2.2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีอับราฮัม มาสโลว์

นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรดฟอร์ดเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปถึงระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การ ระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลักจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการ ตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์ แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติม ความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

2.2.2 ทฤษฎีความต้องการของERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Clayton Alderfer นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการของการดำรงอยู่ โดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ ศึกษาเกี่ยวกับการจัดกลุ่มต่างๆ ของความต้องการ ซึ่งมีความแตกต่างกันเป็นลำดับชั้นจากระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับมิตรจิตจากบุคคลที่แวดล้อมเป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของHerberg

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนา โดยเฮอริเบิร์กในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.3.1 ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.2.3.2. ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตเจ้านั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการ

สร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

2.2.4. ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด(McClelland's –Need Theory)

ในขณะที่ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้มีการทบทวนกัน ทฤษฎีการจูงใจของแมคคลีแลนด (McClelland) ได้รับการสนับสนุนจากผลงานการวิจัยอย่างมาก ตามทฤษฎีของเขานั้นยึดถือความเชื่อว่าความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch))เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower))เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530 :295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้เคียง อบอุ่น มีเมตตาจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละได้ดังนี้

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 เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรมความ

สุจริต

6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

2.3.2 องค์ประกอบของงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1.สภาพแวดล้อม หมายถึงสภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาดและปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2.การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไขรู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ

3.กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4.พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

2.3.4 เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

1.เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ อย่าย่ำลิ้มคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2.เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระ หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3.เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อยากรู้อยากเห็นการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมออย่าแสดงตนเป็นผู้รู้ อยาล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4.เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบที่ต้องการอะไรและทำไม ใช้คำง่าย ๆ สั้น ๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5.เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำสวัสดิ์ เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

หน้าที่สำคัญ คือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรม

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ 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 มีวิจารณ์ญาณ

5.ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6.ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7.การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8.ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (2529) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

หลุยส์ปาเทส (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

มอร์ส (Morse) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

นิวคูเมอร์ (Newcumer) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

วุฒิชัย จ้านง (2525 : 2) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

ธงชัยสันติวงศ์ (2530 : 389) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับความต้องการในสิ่งที่ปรารถนา จึงทำให้มีสภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด

2.4.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

การที่ผู้บริหารขององค์กรต่างๆรวมทั้งนักวิชาการด้านการบริการงานหลายท่านได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรของตนก็เพราะเห็นถึงความสำคัญและผลกระทบที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ Davis (วรรณกร แสงมณี , 2543) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีที่มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อกันยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อตนเอง

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่กล่าวแล้วจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจดังกล่าวยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

2.4.2 ขอบข่ายความพึงพอใจ

โดยทั่วไปของการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษามิติด้านการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษามิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาด้านองค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบด้านความรู้สึกนั้นมี 2 ลักษณะคือความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้ วินิจฉัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับเกิดเป็นความรู้สึก ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดเกี่ยวข้องข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

2.4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ปานจิต บุรณสมภพ. (2548 : 27) ได้กล่าววว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจใน การบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และ ประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องของการสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

2.4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549:27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไปโดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2.4.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549:28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วยเพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มิต้องการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรงทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาก

ที่สุดเพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจนนั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพโดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองจากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวกรวดเร็วทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคคลกรให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานรับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ความทุ่มเทในการทำงานโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

Millet (1954: 397-400 อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 20) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลล์เลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สารوخ ไสยสมบัติ (2534:39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการ อยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับการบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐา กริทธิธู (2550) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1) พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 5) พนักงานมหาวิทยาลัยสาย 11 วิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และ 6) พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่

มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ศิรินารถ สายอ่อง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรโครงการบัณฑิต และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีเพศอายุ สถานภาพอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีรายได้ต่อเดือนและหลักสูตรที่เรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นिरชา นาคารย์ (2551) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือวิทยาเขตปราจีนบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลโดยภาพรวมพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 4.36 4.07 และ 4.02 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 ในด้านบริการพบว่า มีการให้บริการก่อนหลังตามลำดับผู้มาใช้บริการ และเวลาในการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการ 08.30 - 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.38 ในด้านอาคารและสถานที่ พบว่า มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มากที่สุด และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี พบว่าที่กตบัตริศวิสาสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานแล้ว โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า เพศ สภาพการ เรียน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยต่อความพึงพอใจภาพรวม ส่วนชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำไปตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อหารายคู่ที่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นความความคาดหวังที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ทางสำนักงานกองงานปรับปรุง คือ การปรับปรุงเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้งพัดลมไอน้ำในหลายๆ จุดเพื่อบรรเทาอากาศร้อนในช่วงเวลากลางวันและ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่นเวลาลงทะเบียนประจาภาคการศึกษาใหม่

สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2551) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2551 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2551 ภาพรวมทั้ง 5 หน่วยงาน พึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57, ร้อยละ 71.40) งานวิทยบริการ พึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66, ร้อยละ 73.20) งานทะเบียน พึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20,

ร้อยละ 64.00) งานกิจการนักศึกษาพึงพอใจ 12 ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77, ร้อยละ 75.40) งานการเงินพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35, ร้อยละ 66.80) งานพัสดุ พึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94, ร้อยละ 78.80)

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ 1) การบริการด้านวิชาการ 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา และ 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.24 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียนเรียน (3.30) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ (3.23) และการติดตามผลการเรียน (3.19) 2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่างๆ (3.30) การจัดแข่งขันกีฬา (3.30) และทุนการศึกษา (3.22) และ 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การใช้ห้องเรียน (3.34) การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม (สุขา) (2.89) และการใช้สนามกีฬา (2.83) โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษา ในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.18 หรือ ระดับ 3

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การดำเนินการศึกษาวิจัย มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาในสาขาต่างๆ ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 525 คน ประกอบด้วย

1. นักศึกษาศาสาอุตสาหกรรม	จำนวน	143	คน
2. นักศึกษาศาสาแมคคาทอนิกส์	จำนวน	119	คน
3. นักศึกษาศาสาอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	178	คน
4. นักศึกษาศาสาสื่อสารมวลชน	จำนวน	65	คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 525 คน โดยกระจายทุกประชากร ด้วยวิธีสุ่มตามรายชื่อโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 218 คน (ตามตาราง Krejcie, โรเบิร์ต โวลต์, มอร์แกน, Daryle W.)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านวิชาการ
2. ด้านบริหาร
3. ด้านพัฒนานักศึกษา

สำหรับระดับความพึงพอใจวัดเป็น 5 ระดับ คือ ระดับ 5 มากที่สุด, ระดับ 4 มาก, ระดับ 3 ปานกลาง, ระดับ 2 น้อย, ระดับ 1 น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย มีดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีดำเนินการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ มกราคม 2556- กุมภาพันธ์ 2556 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับมาทั้งหมด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ แล้วนำไปประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วยวิธีสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ ความถี่ ค่าความเชื่อมั่น โดยมีสูตรที่สำคัญดังนี้

การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (ล้วน และอังคณา,2538 : 73)

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

กำหนดให้	\bar{X}	หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	หมายถึง จำนวนข้อมูล

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน และอังคณา,2538 : 74)

$$S.D = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

กำหนดให้	S.D	หมายถึง ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	หมายถึง ค่าคะแนนของผู้เข้าอบรมแต่ละคน
	$\sum X$	หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	หมายถึง จำนวนข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมาก โดยเป็นการเปรียบเทียบความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 จะหาค่าร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

การหาความเชื่อมั่น

คุณภาพของเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญอีกประการก็คือ ผลของการวัดจากเครื่องมือนั้นมีความคงเส้นคงวาในการวัดหรือไม่ นั่นคือ หากมีการใช้เครื่องมือวัดซ้ำกับคนกลุ่มเดิมอีก ผลการวัดแต่ละครั้งควรใกล้เคียงกัน

เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นนั้น Garrett เสนอว่า

ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.00-0.20 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นต่ำมาก

ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.21-0.40 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นต่ำ

ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.41-0.70 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นปานกลาง

ถ้ามีค่าตั้งแต่ 0.71-1.00 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนแต่ละฝ่ายโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 218 คน จากประชากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 525 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการนำเสนอข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน

4.1 ข้อมูลทั่วไป

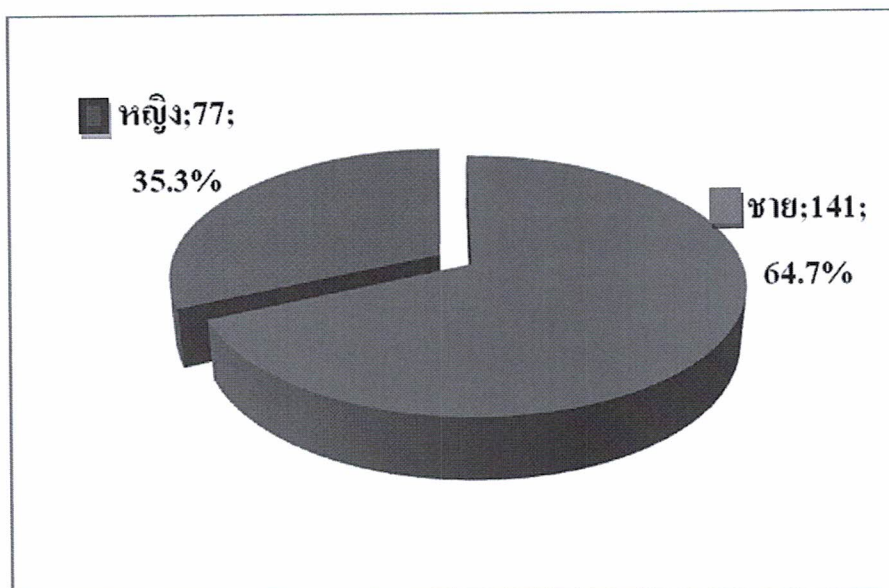
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างข้อมูลด้านเพศ ชั้นปี สาขา จำนวนการรับบริการ/ภาคการศึกษาและฝ่ายที่รับบริการมากที่สุด มีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.7 ส่วนเพศหญิงมีเพียง ร้อยละ 35.3 ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	64.7
หญิง	77	35.3
รวม	218	100



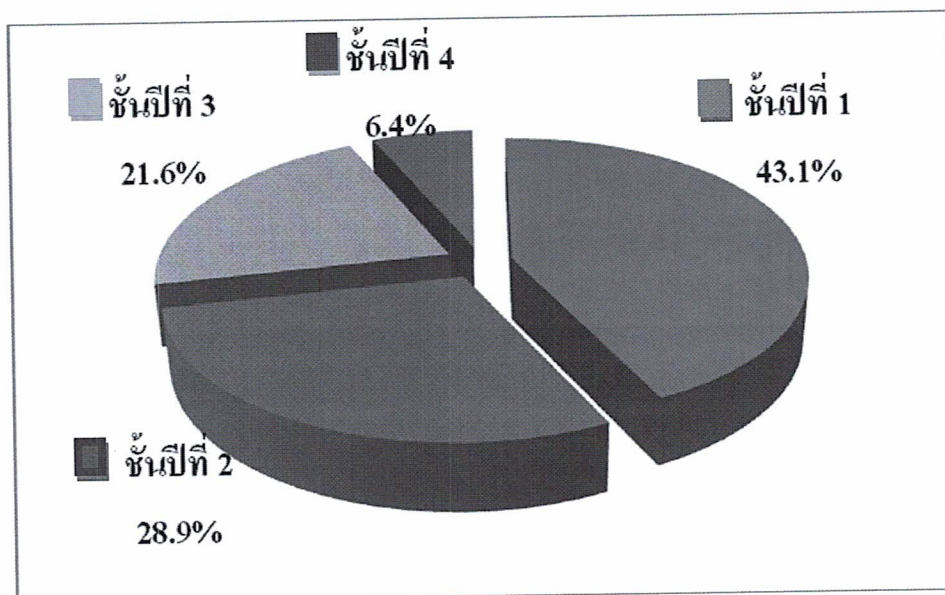
รูปที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ชั้นปี

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 43.1 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.9 ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 21.6 และชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 6.4 ดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	94	43.1
ชั้นปีที่ 2	63	28.9
ชั้นปีที่ 3	47	21.6
ชั้นปีที่ 4	14	6.4
รวม	218	100



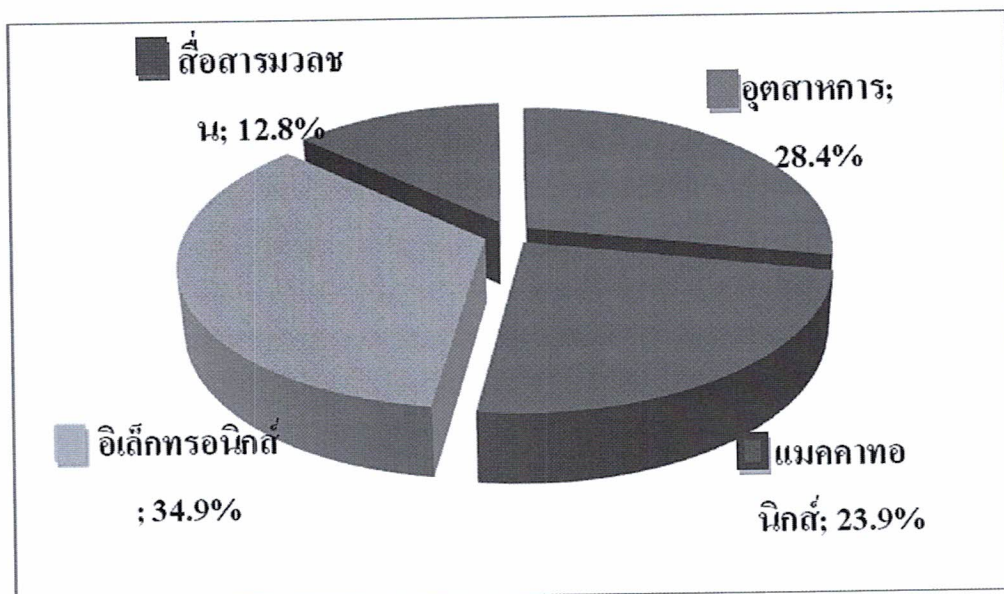
รูปที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกชั้นปี

4.1.3 สาขา

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 34.9 สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 28.4 สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 23.9 และสาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ดังตารางที่ 4.3 และรูปที่ 3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม	62	28.4
สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์	52	23.9
สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์	76	34.9
สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	28	12.8
รวม	218	100



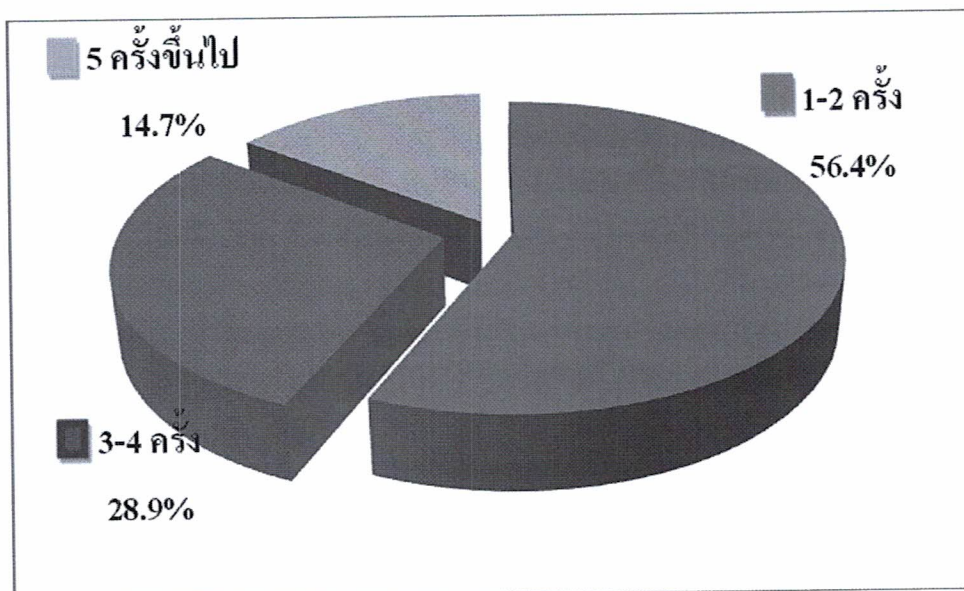
รูปที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา

4.1.4 จำนวนการรับบริการ/ภาคการศึกษา

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการ 1-2 ครั้ง/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 56.4 รับบริการ 3-4 ครั้ง/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 28.9 และรับบริการ 5 ครั้ง ขึ้นไป/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 14.7 ดังตารางที่ 4 และรูปที่ 4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการ

จำนวนการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	123	56.4
3-4 ครั้ง	63	28.9
5 ครั้งขึ้นไป	32	14.7
รวม	218	100



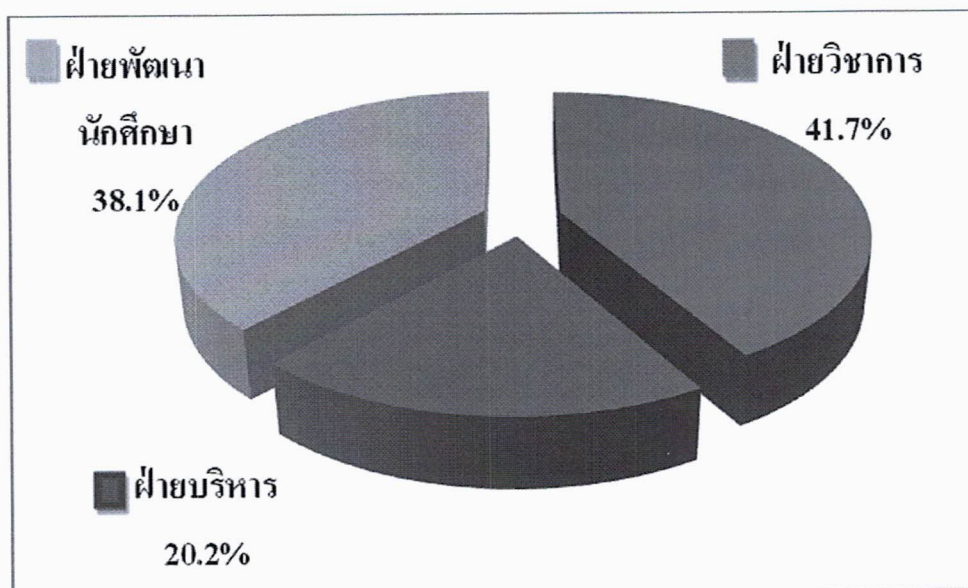
รูปที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับบริการ

4.1.5 ท่านรับบริการในฝ่ายใดมากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการในฝ่ายวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.1 และสุดท้ายฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 20.2 ดังตารางที่ 5 และภาพที่ 5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจากการรับบริการตามฝ่าย

ฝ่ายสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายวิชาการ	91	41.7
ฝ่ายบริหาร	44	20.2
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	83	38.1
รวม	218	100



รูปที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจากการรับบริการตามฝ่าย

4.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ

4.2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านสภาพแวดล้อม

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	3.56	.802	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา	3.31	.976	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.49	.787	ปานกลาง
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.52	.860	มาก
รวม	3.47	.70141	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านสภาพแวดล้อมของฝ่ายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) และส่วนของการมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.49$) และเรื่องความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา ($\bar{X} = 3.31$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพึง พอใจ
การประสานงานและการ ประชาสัมพันธ์	3.43	.894	ปานกลาง
มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.3716	.81151	ปานกลาง
มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	3.4174	.88774	ปานกลาง
รวม	3.4063	.73074	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.4063$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือการมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.4174$) ข้อที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.3716$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านกระบวนการบริการ

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.6193	.86775	มาก
บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	3.4128	.84473	ปานกลาง
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.5642	.89443	มาก
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.5917	.84424	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.4954	.87593	ปานกลาง
รวม	3.5367	.69191	มาก

จากตารางที่ 4.8 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการกระบวนการบริการของฝ่ายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5367$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.6193$) รองลงมาคือบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.5917$) และการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.5642$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.4954$) และบริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.4128$) นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายวิชาการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	3.6376	.86502	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.6697	.81524	มาก
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	3.6147	.88415	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.5275	.91665	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.5596	.94485	มาก
รวม	3.6018	.70207	มาก

จากตารางที่ 4.9 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับการให้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.6018$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.6697$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ($\bar{X} = 3.6376$) เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.6018$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.5596$) และข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.5275$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านสภาพแวดล้อม

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	3.5413	.82061	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา	3.3486	.95402	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.5092	.78723	มาก
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.4541	.78005	ปานกลาง
รวม	3.4633	.68293	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับการในด้านสภาพแวดล้อมของฝ่ายวิชาการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.4633$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือการมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.5413$) รองลงมาคือสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย

($\bar{X} = 3.5092$) ซึ่งทั้งสองข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.4541$) และข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา ($\bar{X} = 3.3486$) ทั้งสองข้อนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านการประชาสัมพันธ์

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	3.4945	.83278	ปานกลาง
มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.6468	2.88313	มาก
มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	3.4633	.90112	ปานกลาง
รวม	3.5348	1.20463	มาก

จากตารางที่ 4.11 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5348$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.6468$) มากที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4945$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.4633$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านกระบวนการบริการ

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.5963	.83825	มาก
บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	3.4312	.86793	ปานกลาง
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.5459	.91591	มาก
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.5688	.91447	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.4954	.82723	ปานกลาง
รวม	3.5275	.69020	มาก

จากตารางที่ 4.12 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการกระบวนการบริการของฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5275$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.5963$) รองลงมาคือบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.5688$) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.5459$) นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน

ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.4954$) บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.4312$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายบริหารด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี	3.5459	.85341	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.6422	.82611	มาก
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	3.5688	.89923	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.5826	.85603	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.6560	.89339	มาก
รวม	3.5991	.67544	มาก

จากตารางที่ 4.13 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5991$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ซึ่งข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.6560$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.6422$) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.5826$) เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.5688$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี ($\bar{X} = 3.5459$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านสภาพแวดล้อม

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	3.4725	.92167	ปานกลาง
ความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา	3.2982	.92984	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.4908	.90692	ปานกลาง
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.3349	.90201	ปานกลาง
รวม	3.3991	.76360	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านสภาพแวดล้อมของฝ่ายพัฒนานักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.3991$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.4902$) รองลงมาคือมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.4725$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.3349$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา ($\bar{X} = 3.2982$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	3.4725	.83786	ปานกลาง
มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.4679	.88060	ปานกลาง
มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	3.3670	.93730	ปานกลาง
รวม	3.4358	.72988	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายพัฒนานักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.4358$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4725$) รองลงมาคือมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.4679$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.3670$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านกระบวนการบริการ

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.5229	.83248	มาก
บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	3.3853	.86305	ปานกลาง
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.5092	.94181	มาก
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.5367	.91633	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.4862	.88108	ปานกลาง
รวม	3.4881	.72452	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านกระบวนการบริการฝ่ายพัฒนานักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.4881$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.5367$) ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.5229$) และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.5092$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.4862$) และเรื่องบริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.3853$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของฝ่ายพัฒนานักศึกษาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

N=218			
ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี	3.5642	.95907	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.6835	.95801	มาก
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	3.6881	2.88712	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.4817	0.97060	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.4220	1.00500	ปานกลาง
รวม	3.5679	0.96227	มาก

จากตารางที่ 4.17 นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้บริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายพัฒนานักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.5679$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.6881$) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.6835$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี ($\bar{X} = 3.5642$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.4817$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.4220$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายวิชาการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งที่ดีอยู่แล้ว	2	.9
สิ่งที่ควรปรับปรุง	8	3.7
ตอบทั้งสองอย่าง	6	2.8
ไม่ตอบ	202	92.7
รวม	218	100

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะนักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายวิชาการพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เสนอแนะจำนวน 202 คน คิดเป็น 92.7% ต้องการให้ฝ่ายวิชาการมีการปรับปรุง 8 คน คิดเป็น 3.7% เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วมี 2 คน 0.9% และอีก 6 คน คิดว่ามีทั้งสิ่งที่ดีอยู่แล้วและควรปรับปรุงคิดเป็น 2.8%

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งที่ดีอยู่แล้ว	3	1.4
สิ่งที่ควรปรับปรุง	11	5.0
ตอบทั้งสองอย่าง	3	1.4
ไม่ตอบ	201	92.2
รวม	218	100

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะนักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายบริหารพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เสนอแนะจำนวน 201 คน คิดเป็น 92.2% ต้องการให้ฝ่ายบริหารมีการปรับปรุง 11 คน คิดเป็น 5.0% เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วมี 3 คน 1.4% และอีก 3 คน คิดว่ามีทั้งสิ่งที่ดีอยู่แล้วและควรปรับปรุงคิดเป็น 1.4%

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สิ่งที่ดีอยู่แล้ว	6	2.8
สิ่งที่ควรปรับปรุง	10	4.6
ตอบทั้งสองอย่าง	3	1.4
ไม่ตอบ	199	91.2
รวม	218	100

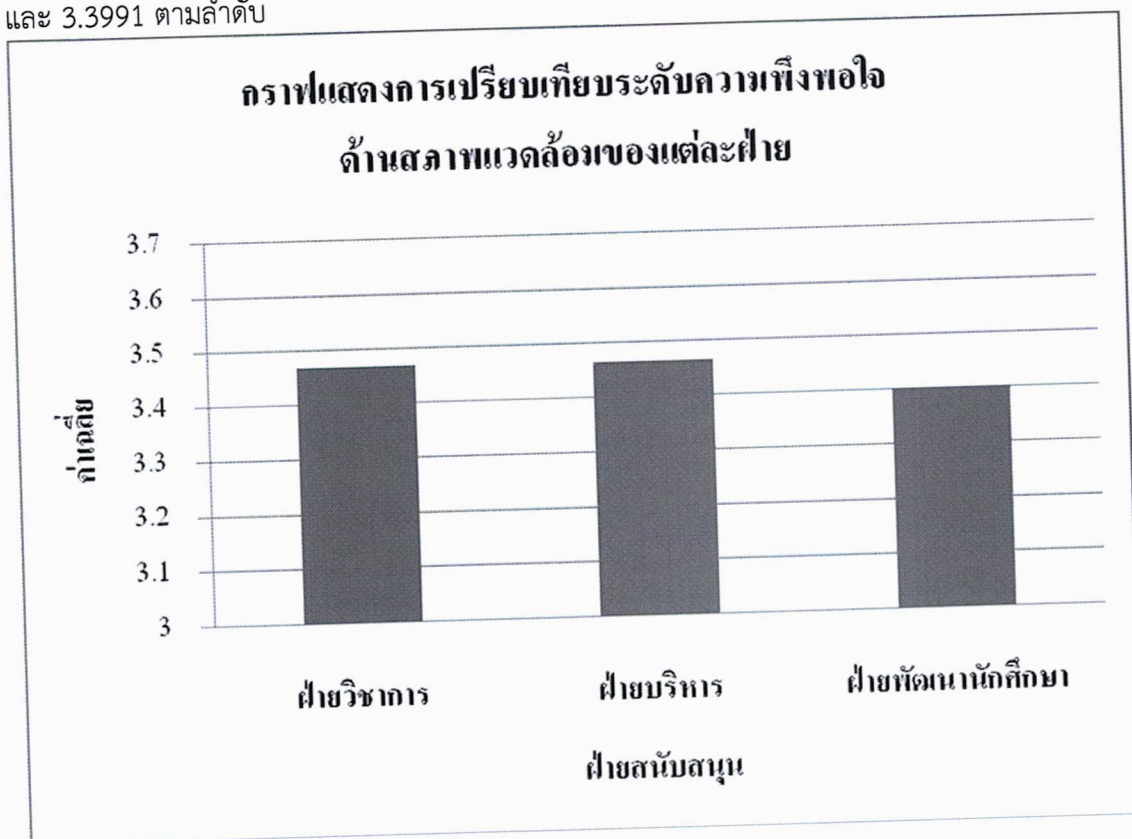
จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะนักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เสนอแนะ จำนวน 199 คน คิดเป็น 91.2% ต้องการให้ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

มีการปรับปรุง 10 คน คิดเป็น 4.6% เป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้วมี 6 คน 28% และอีก 3 คน คิดว่ามีทั้งสิ่งที่ดีอยู่และควรปรับปรุง คิดเป็น 1.4%

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละฝ่าย

ด้านสภาพแวดล้อม	ฝ่ายวิชาการ		ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	3.56	.802	3.5413	.82061	3.4725	.92167
ความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขา	3.31	.976	3.3486	.95402	3.2982	.92984
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.49	.787	3.5092	.78723	3.4908	.90692
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.52	.860	3.4541	.78005	3.3349	.90201
รวม	3.47	.70141	3.4633	.68293	3.3991	.76360

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของฝ่ายวิชาการมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 และรองลงมาคือฝ่ายบริหารและฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4633 และ 3.3991 ตามลำดับ

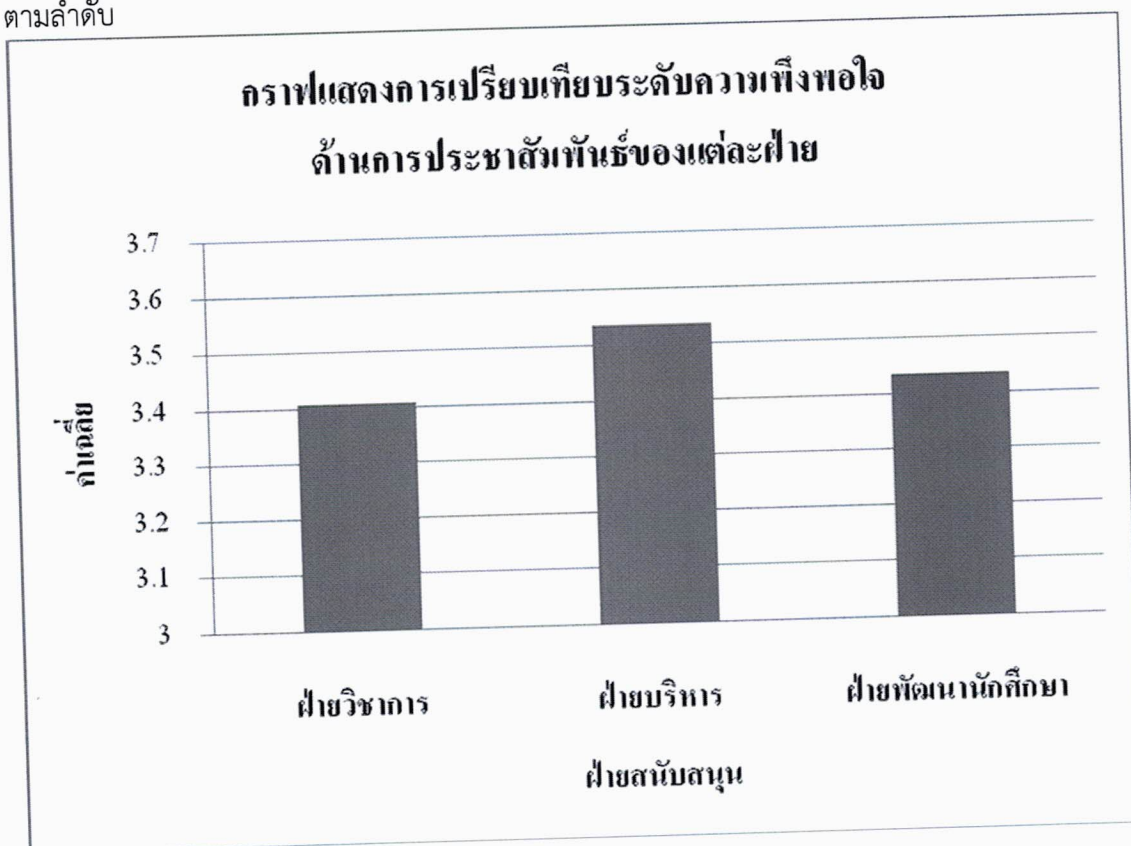


รูปที่ 4.6 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของแต่ละฝ่าย

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของแต่ละฝ่าย

ด้านการประชาสัมพันธ์	ฝ่ายวิชาการ		ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การประสานงานและการ ประชาสัมพันธ์	3.43	.894	3.4945	.83278	3.4725	.83786
มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.3716	.81151	3.6468	2.8831	3.4679	.88060
มีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจน	3.4174	.88774	3.4633	.90112	3.3670	.93730
รวม	3.4063	.73074	3.5348	1.2046	3.4358	.72988

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
3.5348 และรองลงมาคือฝ่ายพัฒนานักศึกษาและฝ่ายวิชาการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4358 และ 3.4063
ตามลำดับ

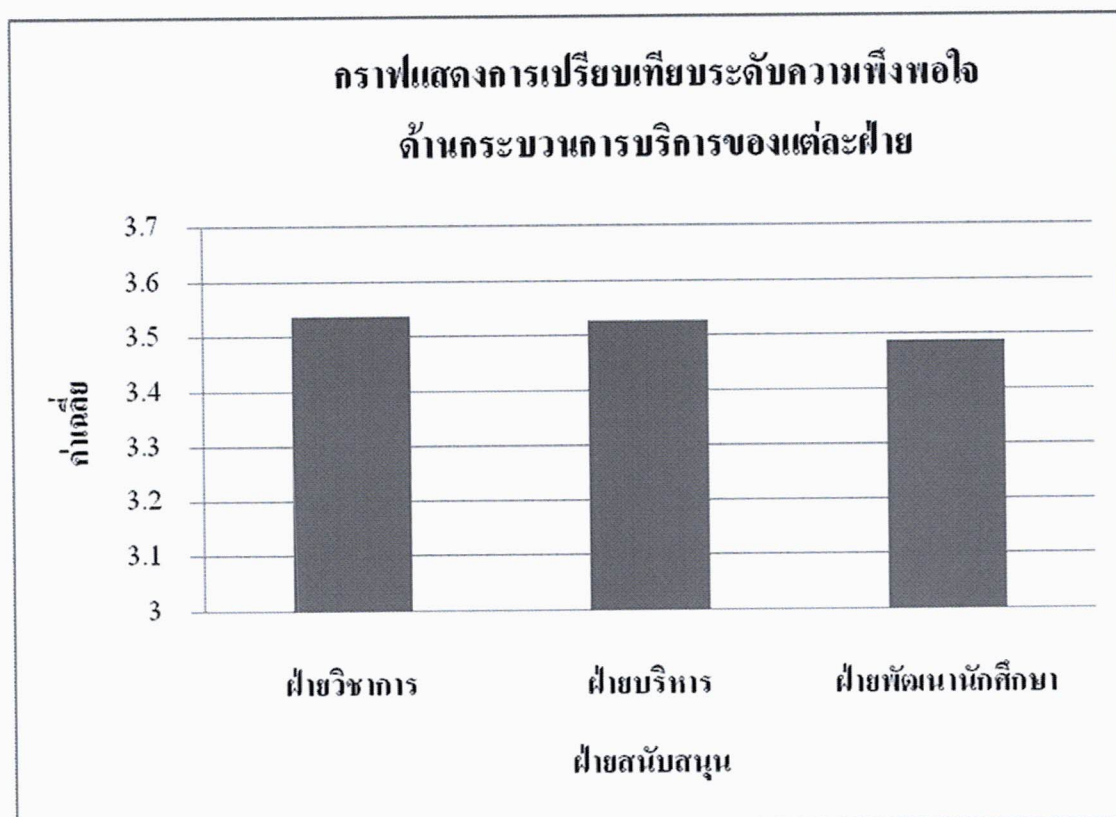


รูปที่ 4.7 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของแต่ละฝ่าย

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของแต่ละฝ่าย

ด้านกระบวนการบริการ	ฝ่ายวิชาการ		ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.6193	.86775	3.5963	.83825	3.5229	.83248
บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็ว	3.4128	.84473	3.4312	.86793	3.3853	.86305
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	3.5642	.89443	3.5459	.91591	3.5092	.94181
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.5917	.84424	3.5688	.91447	3.5367	.91633
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.4954	.87593	3.4954	.82723	3.4862	.88108
รวม	3.5367	.69191	3.5275	.69020	3.4881	.72452

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของฝ่ายวิชาการมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5367 และรองลงมาคือฝ่ายบริหารและฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5275 และ 3.4881 ตามลำดับ

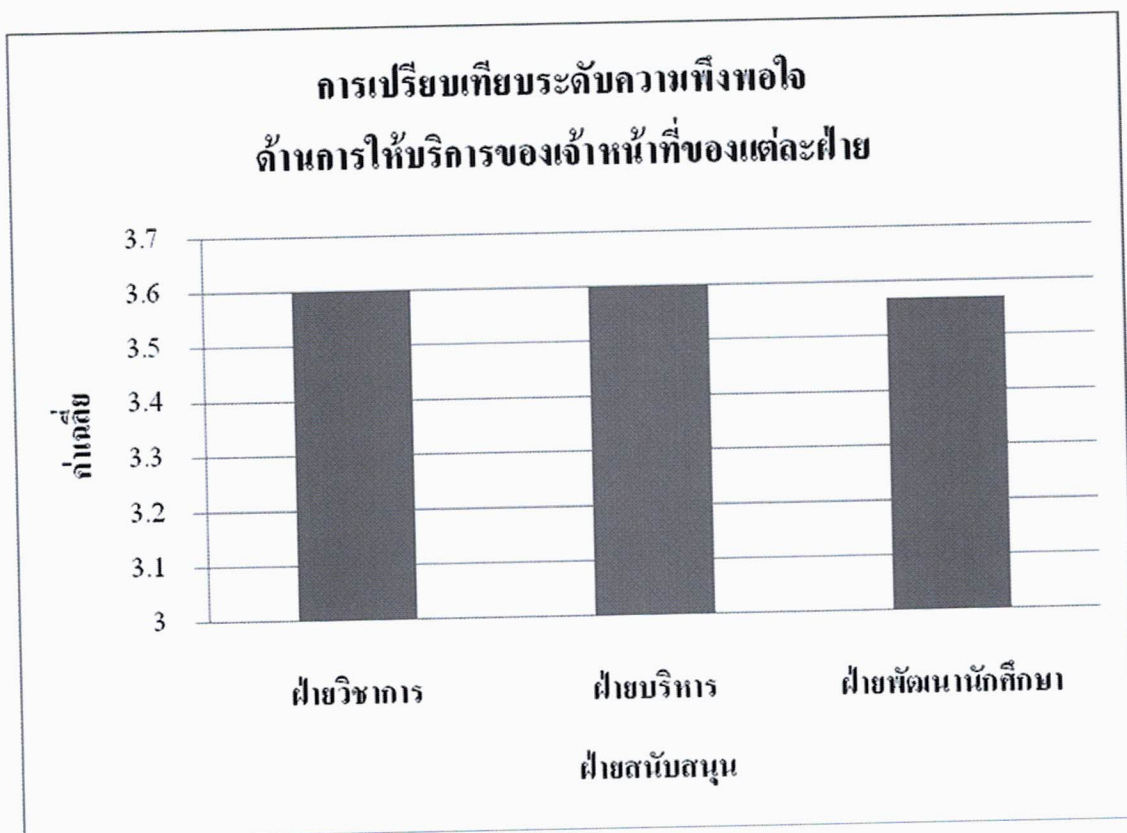


รูปที่ 4.8 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของแต่ละฝ่าย

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ฝ่ายวิชาการ		ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายพัฒนา นักศึกษา	
	\bar{x}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี	3.6376	.86502	3.5459	.85341	3.5642	.95907
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.6697	.81524	3.6422	.82611	3.6835	.95801
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย	3.6147	.88415	3.5688	.89923	3.6881	2.88712
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3.5275	.91665	3.5826	.85603	3.4817	0.97060
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.5596	.94485	3.6560	.89339	3.4220	1.00500
รวม	3.6018	.70207	3.5991	.67544	3.5679	.96227

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการมากที่สุดซึ่งมี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.6018 และรองลงมาคือฝ่ายบริหารและฝ่ายพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.5991 และ 3.5679 ตามลำดับ



รูปที่ 4.9 กราฟแสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของแต่ละฝ่าย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนแต่ละฝ่าย

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี จำนวน 218 คน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฝ่ายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 รองลงมาคือปีที่ 2 ,3 และปีที่ 4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม รองลงมาคือสาขาวิชาวิศวกรรม อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์ และสาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ตามลำดับ ในหนึ่งภาคการศึกษาส่วนใหญ่เข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง,3-4 ครั้งและ 5 ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งเข้ารับ บริการในฝ่ายวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือฝ่ายพัฒนานักศึกษา และฝ่ายบริหาร ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายวิชาการ

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าในส่วนของที่นั่งสำหรับผู้ให้บริการเพียงพอผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของการมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและเรื่องความสะดวกของห้องน้ำห้องสุขา มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการประสานงานและ การประชาสัมพันธ์มากกว่าเรื่องของการมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจนและเรื่องของการมีป้าย บอกขั้นตอนการปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน การบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน และการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและ บริการด้วยความสะดวก/รวดเร็วผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่แต่ง กายสุภาพเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดีเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ ชัดเจน/เข้าใจง่ายเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ฝ่ายบริหาร

ด้านสภาพแวดล้อมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอและสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของมีอุปกรณ์และเครื่องตีที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการและความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากส่วนเรื่องของการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ และเรื่องมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนและให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายบริการด้วยความสะดวก/รวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ฝ่ายพัฒนานักศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอมีอุปกรณ์และเครื่องตีที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการและความสะอาดของห้องน้ำห้องสุขามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของการประสานงานและการประชาสัมพันธ์มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีป้ายบอกทางถึงจุดบริการที่ชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและเรื่องบริการด้วยความสะดวก/รวดเร็วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องของเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ/ชัดเจน/เข้าใจง่ายเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษามมิตฐานการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายสนับสนุนของแต่ละฝ่าย

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของฝ่ายวิชาการ ($\bar{X} = 3.47$) และฝ่ายบริหาร ($\bar{X} = 3.4633$) อยู่ในระดับมากซึ่งไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของฝ่ายพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.3991$) มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร ($\bar{X} = 3.5348$) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความแตกต่างกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.4858$) และฝ่ายวิชาการ ($\bar{X} = 3.4063$) ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการบริการ พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของฝ่ายวิชาการ ($\bar{X} = 3.5367$) และฝ่ายบริหาร ($\bar{X} = 3.5275$) มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.4881$) ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่านักศึกษาที่รับบริการของฝ่ายสนับสนุนในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ ($\bar{X} = 3.6018$) ฝ่ายบริหาร ($\bar{X} = 3.5991$) และฝ่ายพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 3.5679$) อยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.7 ส่วนเพศหญิงมีเพียงร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 43.1 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 28.9 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 21.6 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 6.4 เป็นนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คิดเป็นร้อยละ 34.9 ,สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คิดเป็นร้อยละ 28.4, สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 23.9 และสาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการ 1-2 ครั้ง/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 56.4 รับบริการ 3-4 ครั้ง/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 28.9 และรับบริการ 5 ครั้งขึ้นไป/ภาคการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 14.7 ซึ่งรับบริการในฝ่ายวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.1 และสุดท้ายฝ่ายบริหารคิดเป็นร้อยละ 20.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 218 คน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายสนับสนุน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจของฝ่ายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของฝ่ายสนับสนุนทั้ง 3 ฝ่าย นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกันในแต่ละด้านของฝ่ายต่างๆ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ฝ่ายวิชาการ นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.6018$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.5367$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.47$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4063$) ตามลำดับ

2. ฝ่ายบริหาร นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.5991$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.5348$) กระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.5275$) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.4633$) ตามลำดับ

3. ฝ่ายพัฒนานักศึกษานักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.5679$) มากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.4881$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.4858$) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.991$) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาแม้จะพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก แต่ในบางด้านของแต่ละฝ่ายก็ยังคงมีปัญหาซึ่งขอเสนอแนะและอธิบายเพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางและประโยชน์ ในการวางแผนการปรับปรุงการทำงานในด้านต่างๆของแต่ละฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดแต่ก็มีนักศึกษาบางส่วนที่ต้องการให้ผู้รับบริการพูดจาไพเราะมากขึ้น และใส่ใจต่อการตอบข้อซักถามและการให้บริการที่ดี ส่วนด้านที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้ให้บริการต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจน สามารถรู้กันทั่วถึง เช่น การติดป้ายประกาศตาม คณะ หรือตามสาขา รวมทั้งการติดประกาศบนหน้าเว็บของสาขา

2. ฝ่ายบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนด้านที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสภาพแวดล้อมซึ่งผู้ให้บริการต้องการในส่วนของห้องน้ำ ห้องสุขา และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการที่มีไม่เพียงพอ

3. ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่ก็มีนักศึกษาที่ต้องการให้ผู้รับบริการพูดจาไพเราะมากขึ้น และใส่ใจต่อการตอบข้อซักถามและการให้บริการที่ดีต่อนักศึกษา ไม่ใส่อารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการต้องการในส่วนห้องน้ำ ห้องสุขา และที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการที่มีไม่เพียงพอ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หลังจากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ฝ่ายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ต้องรักษาระดับมาตรฐาน และมีการพัฒนาทางด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เพราะจะส่งผลให้นักศึกษาได้รับความสะดวก ทางด้านการศึกษาและทำให้ระบบการศึกษาภายในคณะมีประสิทธิภาพ ในการจัดทำวิจัยการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อฝ่ายสนับสนุนของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี ต้องมีสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่รับบริการทุกๆ ภาคการศึกษา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการ บริการในด้านต่างๆของฝ่ายสนับสนุน

2. ในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรปรับปรุงแบบสอบถาม เนื่องจากแบบสอบถามเดิมมี จำนวนข้อในการตอบมากเกินไป ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเบื่อหน่ายและทำให้ได้คำตอบที่ ไม่ตรงกับความจริง เพราะผู้ตอบรีบร้อนในการกาแบบสอบถาม

3. จากข้อเสนอแนะต่างๆ ที่นักศึกษาได้เสนอแนะมานั้น ทางคณะผู้จัดทำวิจัยได้ส่งข้อมูลจาก การวิจัยให้ฝ่ายสนับสนุนได้ปรับปรุงการบริการตามที่นักศึกษาได้เสนอแนะมา เพื่อให้นักศึกษาได้รับ การบริการที่ดีในครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยาพานิชย์บัญชา . การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2548.
- กิตติมาปรีดีดีลภ.ทฤษฎีการบริหารองค์การ.กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์, 2529.
- ชัตติยา กรณสูตร และคณะ.การบริหารงานวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์ ,2530.
- จิตราภา กุณชลบุตร.การวิจัยสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:สหธรรมโรงพิมพ์ ,2550.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.เทคนิคการเขียนเค้าโครงงานวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:ไทยเนรมิตกิจ โรงพิมพ์ ,2549.
- दनัย ไชโยธา และคณะ.การวิจัยโครงสร้างแนวคิดและหลักการ.กรุงเทพฯ:โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์ ,2549.
- ธงชัยสันติวงษ์ .การบริหารเชิงกลยุทธ์.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2533.
- บุญชม ศรีสะอาด.การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:บริษัททวิริยาสาสน จำกัด,2554.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.การวิจัยการวัดและการประเมินผล.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ศรีอนัน,2552.
- ปรัชญาเวสารัชช์. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด,2540.
- ปานจิตปุณณสมภพ. “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.การจัดและบริหารอาชีวศึกษา.กรุงเทพฯ:บริษัทพิมพ์ดีจำกัด,2542.
- พินทองพูน.ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้.สงขลา : ม.ป.ป. (อัสสำเนา),2529.
- พิษณุ ผ่องศรี.การเขียนรายงานการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:บริษัทด้านสุทธาการพิมพ์,2553.
- แมนมาสชาวลิต.การสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลาง.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- ราชบัณฑิตสถาน.พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ.พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2526.

วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
,2538.

วุฒิชัยจำนง. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2525.

พิมลเมธสวัสดิ์ . 2549. การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .

วรรณารถแสงมณี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2543.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญ. ศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.

สุโขธรธมาธิราชมหาวิทยาลัย. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขธรธมาธิราช, 2539.

หุลย์จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด, 2533.

ภาคผนวก