รายงานการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วนิดา ภักดิจรุง

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2558

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วนิดา ภักดิจรุง

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2558

ชื่องานวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้วิจัย นางสาววนิดา ภักดีจรุง
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปีงบประมาณ 2558

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์จุดประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

วิธีการดำเนินการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด 3) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการเชิงสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่างๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอบพระคุณ คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมิน ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

วนิดา ภักดีจรุง

20 ตุลาคม 2558

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....23
ตอนที่ 1 [illegible].....23
[illegible] (2) [illegible].....26
[illegible] (3) [illegible].....29
[illegible].....29
[illegible].....29
[illegible].....29
[illegible] (5) [illegible].....30
[illegible].....30
[illegible].....32
[illegible].....33
[illegible].....34
[illegible].....37
[illegible].....40

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นผลมาจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 36 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดเตรียมการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อมุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการโดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบการบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ของมหาวิทยาลัย โดยเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า “โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏ ขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ” ให้ไว้ ณ วันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นปีที่ 59 ในรัชกาลปัจจุบัน ตราเป็นพระราชบัญญัติ เรียกว่า “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ” ด้วยพระมหากรุณาธิคุณแห่งองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้ “สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ ” ยกฐานะเป็น “ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ” นับตั้งแต่บัดนั้น

ในปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการวิจัยที่เน้นการนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและองค์กรโดยตรงและทำอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการวิจัยในลักษณะต่างๆ ที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งเรามักจะเรียกวิจัยในลักษณะนี้ว่า **“การวิจัยสถาบัน”** ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาก็ได้ให้ความสำคัญกับการวิจัยสถาบัน โดยพิจารณาได้จากที่มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรทำงานวิจัยสถาบัน โดยมีการให้ทุนสนับสนุน ผลที่ได้จากการวิจัยสถาบันนอกจากจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาสถาบันแล้ว ยังเป็นผลงานทางวิชาการที่สามารถนำไปใช้ในการขอรับการประเมินเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพของผู้ทำวิจัยได้อีกทางหนึ่ง

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ดังนั้น หน่วยงานอำนวยการ ด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการนำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการใช้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานอีก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานอำนวยการ ด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นอกจากจะได้ข้อมูลที่สำคัญจากผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นการวัดถึงประสิทธิภาพของการจัดให้บริการหน่วยงานอำนวยการ ด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงสามารถบอกถึงระดับการจัดให้บริการรวมถึงการดำเนินงานหน่วยงานอำนวยการ ด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

โครงการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.3.1 [illegible]

ประชากร [illegible]

[illegible]

กลุ่มตัวอย่าง ทีใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

[illegible] (1) [illegible] 100 [illegible]

กลุ่มที 2 อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 80 คน

[illegible] (3) [illegible] 20 [illegible]

1.3.2 [illegible]

[illegible]

ตอนที 1 ข้อมูลทัวไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

[illegible] (3) [illegible]

1.3.3 [illegible]

[illegible]

1.3.4 [illegible]

[illegible]

1.3.5 [illegible]

ระยะเวลา 11 เดือน ตั่งแต่เดือนพฤศจิกายน 2557 – [illegible] 2558

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้บริการ [illegible] 3 [illegible]

การใช้บริการ [illegible]

ความพึงพอใจ [illegible] (Satisfaction) [illegible]

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 [illegible]

1.5.2 [illegible]

1.6 วิธีดำเนินงานวิจัย

[illegible] อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัยตามขั้นตอน [illegible]

ระยะที่ 1 [illegible] ประเด็นเนื้อหา นิยามศัพท์ และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางใน[illegible]

ระยะที่ 2 [illegible]

[3] [illegible]

[4] [illegible]

[5] [illegible]

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

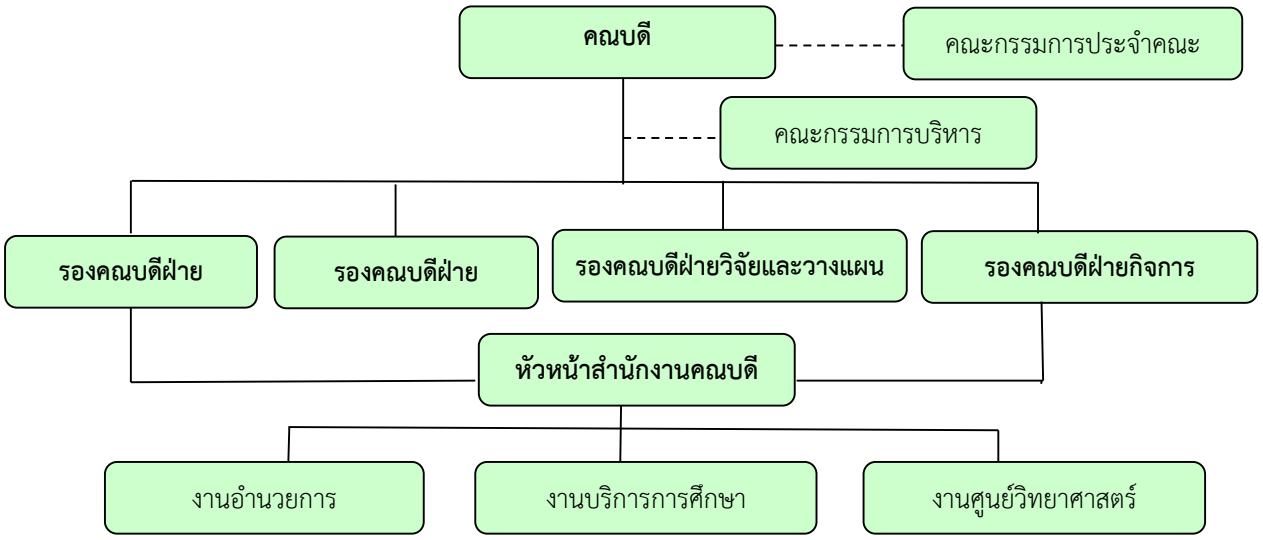
งานวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

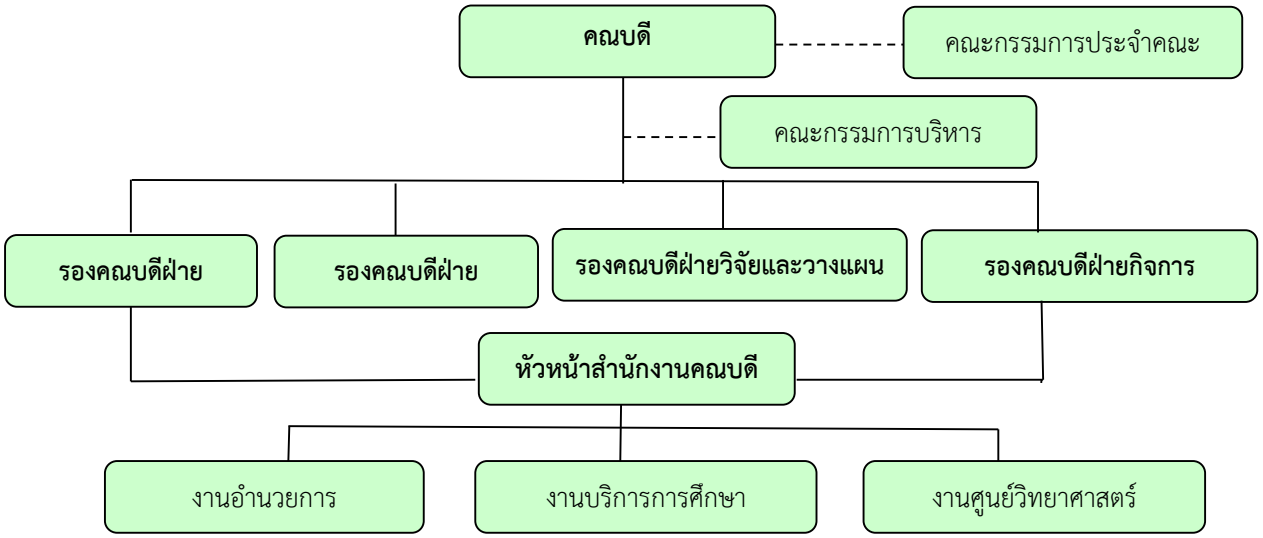
1. โครงสร้างการบริหารงานภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. [illegible]
4. [illegible]
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงสร้างการบริหารงานภายใน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

[illegible] การจัดโครงสร้างโดยภาพรวมของบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงาน [illegible] นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลทั่งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย ที่มา [illegible] ผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้

โครงสร้างการบริหารงานภายใน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี





[illegible]

[illegible] การกำกับดูแล จึงถือได้ว่ามีความสำคัญสูงยิ่งในการขับเคลื่อน การกำกับติดตามและพัฒนาคุณภาพ [illegible]

2.2 ความหมายของความพึงพอใจ

[illegible] "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง"

[illegible] 2 [illegible] (Consumer Satisfaction) [illegible] (Job Satisfaction) [illegible]

[illegible] (Satisfaction) [illegible]

[illegible] (2542) [illegible]

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ให้ความหมาย [illegible] ของบุคคลทีม่ต่อ สิงใดสิงหนึ่ง โดย อาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิงหนึ่งสิงใดนั่น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

[illegible] (2529) [illegible] ภายหลังจากทีได้รับประสบการณ์ในสิงนั่นมาแล้ว ในลักษณะ [illegible]

ชรินี เดชจินดา (2535) [illegible] บุคคลทีมีต่อสิงหนึ่งสิงใด หรือปัจจัยทีเกียวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมือความต้องการของ [illegible]

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า [illegible]

[illegible] (2540) [illegible] ความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั่นสุดท้ายทีได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวทีรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที [illegible] หรือสิงทีทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิงทีกำหนดพฤติกรรมทีจะแสดงออกของ [illegible]

[illegible] ตอบสนองความต้องการของตนในสิงทีขาดหายไป และเป็นสิงทีกำหนดพฤติกรรมในการ [illegible]

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

[illegible] (2531) [illegible] ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

[illegible] (2538) [illegible] ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น [illegible]

[illegible]มพงศ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า [illegible] 2 [illegible]

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) [illegible] 3 [illegible] 1) [illegible] 2) [illegible] 3) [illegible]

[illegible] (2540) [illegible] (Bolton & Drew, 1991; Brown & Swartz, 1989 : Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1985; Teas, 1993) [illegible]

[illegible] ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจาก [illegible]มดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความ [illegible]

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

[illegible] (2543) [illegible] 4 [illegible]

2.4.1 ทฤษฎีการจูงใจของ [illegible] (Maslow’ s Theory motivation) [illegible] ความต้องการในด้านต่างๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอด

[illegible]เรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ [illegible]

2.4.1.1 [illegible] (physiological needs) [illegible]

2.4.1.2 [illegible] (safety needs) [illegible]

2.4.1.3 [illegible] (social needs) [illegible]

2.4.1.4 [illegible] (esteem needs) [illegible]

2.4.1.5 [illegible] (self – actualization needs) [illegible]

[illegible]ความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก ([illegible]) [illegible] ([illegible]) [illegible] ย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้น [illegible]

2.4.2 [illegible] Herz berg [illegible]

2.4.3 [illegible] Mc Celland [illegible]

2.4.4 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom [illegible] Vroom [illegible] ว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler [illegible]

Michael Beer (1965) [illegible] สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1) V [illegible] Valance [illegible]

2) I [illegible] Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีนำไปสู่ความพึงพอใจ

3) E [illegible] Expectancy [illegible] นั่น จึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อ [illegible]

[illegible] = [illegible] + [illegible]

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมิน [illegible] ทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็ [illegible]

2.4.2 [illegible]

[illegible] (S. M. Freud) [illegible] (2535) [illegible] หลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความ [illegible] 3 [illegible]

2.4.2.1 [illegible] (psychological hedonism) [illegible]

2.4.2.2 [illegible] (egoistic hedonism) [illegible]

2.4.2.3 [illegible] (ethical hedonism) [illegible]

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

[illegible] บริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับ [illegible]

[illegible] เท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการ [illegible] รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

[illegible] ตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการ [illegible]

1) [illegible]

2) [illegible]

3) [illegible]

4) [illegible]

5) [illegible]

6) [illegible]

7) [illegible]

8) [illegible]

9) [illegible]

10) [illegible]

[illegible] (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 [illegible] บริการเป็นสิงสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ [illegible] 6 [illegible]

2.5.1 [illegible]

1) [illegible]

2) [illegible]

3) [illegible]

2.5.2 [illegible]

1) [illegible]

2) [illegible]

3) [illegible]

2.5.3 [illegible]

2.5.4 [illegible]

2.5.5 [illegible]

2.5.6 [illegible]

[illegible] (2541) [illegible] Philip Kotler [illegible] แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการ [illegible]

1) [illegible] ในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง [illegible]

2) [illegible]

3) [illegible] ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้ [illegible]

4) [illegible]

5) [illegible]

6) การติดต่อสื่อสารที่ดี [illegible]

7) [illegible]

8) [illegible]

9) [illegible]

2.6 การวัดความพึงพอใจ

[illegible] (2541 : 11) [illegible]

2.6.1 [illegible] จะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งทีนิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความทีแสดงถึงทัศนคติของบุคคลทีมีต่อสิงเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งทีมีคำตอบทีแสดง [illegible]5 [illegible]

2.6.2 [illegible]

2.6.3 [illegible] ระเบียบแบบแผน วิธีนี่เป็นวิธีการศึกษาทีเก่าแก่ และยังเป็นทีนิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

[illegible]ทีมีต่อสิงหนึ่งสิงใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความ [illegible]

2.7 ผลงานวิจัยทีเกียวข้อง

สโรชา แพร่ภาษา (2549) ได้ทำการวิจัย เรือง [illegible] 3 [illegible] 9 [illegible]

2.7.1 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าทีเพียงพอต่อการให้บริการ

2.7.2 เจ้าหน้าทียิมแย้ม พูด[illegible]

2.7.3 [illegible]

2.7.4 ได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด

2.7.5 สถานที่มีความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ

2.7.6 องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

2.7.7 [illegible]

2.7.8 ขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม

2.7.9 การอำนวยความสะดวกที่ดี ในภาพรวม พบว่าแต่ละหัวข้อตอบสนองต่อภารกิจทั้ง 3 [illegible]

[illegible] (2548) [illegible] ปีการศึกษา 2548 โดยมี [illegible] สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด รองลงมา คือ บริการยืมคืน และข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 [illegible] 1. [illegible] 2. [illegible] 3. [illegible]

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนัก [illegible]

สุชาวดี ใจแดง (2546) ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับ[illegible] [illegible] ใจต่ำสุดอยู่ที่ [illegible]

[illegible]
ด้านสัญญาโครงการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านงานเครือข่ายความรู้ [illegible]
ในด้านการเรียนรู้ที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลาง [illegible]

สุรยุทธ วิศาลทรง (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการเสีย [illegible] : [illegible]
การเสียภาษีประจำปีและการจ่ายเอกสารคืนผู้ขอยื่นคำขออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยที่มีผล [illegible]
สุจริตของเจ้าหน้าที่การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของ [illegible]

วิจิตร จิตรวศินกุล (2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ [illegible]
ระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้าน ราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงิน [illegible] (ด้าน[illegible]) [illegible]
[illegible]

นิลบล ตุ้ยคัมภีร์ (2546) [illegible]

[illegible]
ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยิน[illegible]

ร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 100 [illegible]

[illegible] มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้าน [illegible]

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน [illegible]

[illegible] พงษ์ระวีวงศา (2541) [illegible] หอผู้ป่วยพิเศษ 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) [illegible] เจ้าหน้าที่ การพูดจาที่สุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย การพูดที่ฟังเข้าใจง่าย มีความมั่นคงในอารมณ์ [illegible]

และจริงใจขณะให้การพยาบาล และการแต่งกายที่สะอาดและเรียบร้อย อยู่ในระดับที่สูงมาก 3) ผู้ป่วยที่มี อายุ เพศ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการพยาบาลแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวมรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์นี่ ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราตลอดจน ระเบียบ และพระราชบัญญัติและพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและทำการจัดเตรียมอุปกรณ์และวิธีดำเนินงาน ตามขั่นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี่

3.1 ขันตอนวิธีดำเนินการวิจัย

3.1.1 ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 จัดทำเครื่องมือ และเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

3.1.3 เก็บข้อมูลจากนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์ฯ

3.1.4 วิเคราะห์ข้อมูล เสนอผู้เชี่ยวชาญปรับปรุง

3.1.5 อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

3.1.6 เขียนรายงานผลการวิจัยและจัดพิมพ์รูปเล่ม

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 100 คน

กลุ่มที่ 2 อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 80 คน

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่บุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 20 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

3.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3.1.1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

3.1.1.2 ท่านได้รับบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

3.1.1.3 ท่านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

3.3.2 [illegible]

3.3. 2.1 [illegible]

3.3.2.2 [illegible]

3.3.2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พูดจาสุภาพ

3.3.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ

3.3.3 [illegible]/[illegible]

3.3.3.1 [illegible]

3.3.3.2 [illegible]

3.3.3.3 [illegible]

3.3.4. [illegible]

3.3.4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

3.3.4.2 [illegible]

3.3.4.3 [illegible]/[illegible]

3.3.5 [illegible]

[illegible] (3) [illegible]

[illegible] 5 [illegible] 5 [illegible], [illegible] 4 [illegible], [illegible] 3 [illegible], [illegible] 2 [illegible], [illegible] 1 [illegible]

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

[illegible]

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

[illegible]

3.5.1 [illegible] แบบสอบถาม ตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

3.5.2 ข้อมูลระดับความต้องการ จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และ [illegible]

1) [illegible] Likert Scale [illegible] 5 4 3 2 [illegible] 1 [illegible]

2) [illegible] ($\overline{X}$) [illegible] (S.D.) [illegible] (Best & Kahn, 1993) [illegible]

[illegible] 4.51 – 5.00 [illegible]

[illegible] 3.51-4.50 [illegible]

[illegible] 2.51-3.50 [illegible]

[illegible] 1.51-2.50 [illegible]

[illegible] 1.00-1.50 [illegible]

3) [illegible]

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของ งานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และการติดต่อใช้บริการงานธุรการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	35.5
[illegible]	129	64.5
รวม	**200**	100.0

จากตารางที่ 1 [illegible] 129 [illegible] 64.5 [illegible] 71 [illegible] 35.5

[illegible] 2 [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible] 51 [illegible]	7	3.5
[illegible] 41-50 [illegible]	9	4.5
[illegible] 31 - 40 [illegible]	38	19.0
[illegible] 21 - 30 [illegible]	83	41.5
อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	63	31.5
[illegible]	200	100.0

จากตารางที่ 2 [illegible] 51 [illegible] 7 [illegible] 3.5 [illegible] 41-50 [illegible] 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.5 [illegible] 31 - 40 [illegible] 38 [illegible] 19.0 [illegible] 21 - 30 [illegible] 83 [illegible] 41.5 [illegible]อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี [illegible] 63 คน คิดเป็น [illegible] 31.5

[illegible] 3 [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	9	4.5
[illegible]	40	20.0
[illegible]	59	29.5
[illegible]	6	3.0
[illegible]	86	43.0
[illegible]	**200**	**100.0**

[illegible] 3 [illegible] 9 [illegible] 4.5 [illegible] 40 [illegible] 20.0 [illegible] 59 [illegible] 29.5 [illegible] 6 [illegible] 3.0 [illegible] 86 [illegible] 43.0

[illegible] [4] [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	19	9.5
[illegible]	36	18.0
[illegible]	1	.5
[illegible]	7	3.5
[illegible]	137	68.5
[illegible]	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่ม [illegible] 19 [illegible] 9.5 [illegible] 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 [illegible] 137 [illegible] 68.5 ลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 [illegible] 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

[illegible] [5] [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	116	31.4
[illegible]	57	15.4
[illegible]	71	19.2
[illegible]	126	34.1
[illegible]	**370**	**100.0**

[illegible] [5] [illegible] 116 [illegible] 31.4 [illegible] 57 [illegible] 15.4 [illegible] 71 [illegible] 19.2 [illegible] 126 [illegible] 34.1

[2]

[illegible] โดยแสดงผลการในรูปของค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่ง [illegible] 5 [illegible]

[illegible] 5.51 – 5.00 [illegible]

[illegible] 3.51 – 4.50 [illegible]

[illegible] 2.51 – 3.50 [illegible]

[illegible] 1.50 – 2.50 [illegible]

[illegible] 1.00 – 1.50 [illegible]

[illegible] [6] [illegible]

[illegible]	[illegible] (%)					[illegible] ($\bar{X}$)	[illegible] (S.D.)	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]			
1. [illegible]								
1.1 [illegible]	1.0	.5	16.0	54.5	27.5	4.32	3.60	[illegible]
1.2 [illegible]	-	2.0	18.0	56.5	23.5	4.01	0.705	[illegible]
1.3 [illegible]	-	1.5	19.5	55.0	24.0	4.01	0.705	[illegible]
[illegible] (N = 200)						4.11	0.29	[illegible]
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2.1 [illegible]	-	1.5	16.5	58.0	24.0	4.04	0.682	[illegible]
2.2 [illegible]	-	3.0	21.5	50.5	25.0	3.97	0.766	[illegible]
2.3 [illegible]	-	.5	16.5	57.0	26.0	4.08	0.663	[illegible]
2.4 [illegible]	.5	2.0	16.0	57.0	24.5	4.03	0.729	[illegible]
[illegible] (N = 200)						4.03	0.35	[illegible]

□□□□□□□□6](□□)

| □□□□□□□□□

[illegible] ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้[illegible] 4.03 [illegible] มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 [illegible]

ตอนที่ 3 [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]/[illegible]
- [illegible] Face book [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนางานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราวและนักศึกษา จำนวน 200 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสรุปผลไว้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 129 คน ส่วนเพศชาย จำนวน 71 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 38 คน อายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 83 คน และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 63 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา การศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวน 9 คน การศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 40 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 59 คน การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 86 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ มีจำนวน 19 คน เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 36 คน นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 137 คน ลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 7 คน และพนักงานราชการ มีจำนวน 1 คน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบใช้บริการงานธุรการเพื่อขอข้อมูล มีจำนวน 116 คน ใช้บริการงานธุรการเพื่อปรึกษางาน มีจำนวน 57 คน ใช้บริการงานธุรการเพื่อประสานงาน มีจำนวน 71 คน และใช้บริการงานธุรการทั่วไป มีจำนวน 126 คน

2. ความพึงพอใจในการได้รับบริการ

1) [illegible]/[illegible] [illegible] 4.11 [illegible] 4.32 [illegible] 4.01 [illegible] 4.01

2) [illegible] 4.03 [illegible] 4.08 [illegible] 4.04 [illegible] 4.03 [illegible] 3.97

3) [illegible]/[illegible] 4.04 [illegible] 4.11 [illegible] 4.07 [illegible] 3.96

4) [illegible] 3.96 [illegible] 4..03 [illegible]

[illegible] 3.93 [illegible] 3.93

5.2 อภิปรายผล

[illegible]

5.2.1 [illegible]

5.2.2 [illegible] เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจา [illegible] และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของ [illegible]

5.2.3 [illegible] ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก และมีสถานที่ให้บริการเหมาะสม [illegible]

5.2.4 [illegible] บริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง

[illegible]
ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริหารและธุรการ คณะ [illegible]/[illegible]
การให้บริการ ในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีงานวิจัยที่ถามรายละเอียดอย่างลึกซึ่งในแต่ละด้าน [illegible]

5.3.2 [illegible]ปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□. (2553). **ความพึงพอใจของนักศึกษาทีมีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553.** □□□□□□: □□□□□□□:□□□□□□□□□□□□□

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). **ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** [illegible]

วิจิตร จิตรวศินกุล. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่.** [illegible]

[illegible] **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2. ([illegible]: [illegible]-[illegible]2543), [illegible]14-15.

ศิริพร พงษ์ระวีวงศา. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3.** [illegible] 7-8 [illegible]

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** [illegible] : [illegible].

สมพงษ์ เกษมสิน. (2518). **การปกครองของไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : [illegible].

[illegible]วดี ใจแดง. (2546). **ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.** [illegible]

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ :** [illegible]

สุรยุทธ วิศาลทรง. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปีกรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :** [illegible]

[illegible] (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7.** [illegible]

[illegible] เหลืองบุตรนาค. (2529). **ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** [illegible]

สโรชา แพร่ภาษา. (2549). **รายงานวิจัย เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.** [illegible]

[illegible] สัมพะวงศ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี** [illegible] : [illegible]

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.** [illegible]

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น.** [illegible] : [illegible]

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** [illegible] : [illegible]

Aday, L.N., & Andersen, R.(1978). **Theoretical Methodelogical Issues in Socialogical Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care.** Social Science and Medicine,

Michael Beer, (1964). **Human resource Management : a general manager's perspective : text and case. New York : Free Press,**

ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาววนิดา ภักดี่จรุง
วันเดือนปีเกิด	13 มิถุนายน 2517
ที่อยู่ตามบัตรประชาชน	25 หมู่ 7 ตำบลโนนสะอาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ที่อยู่ปัจจุบัน	153 หมู่ 4 ตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
เบอร์โทรศัพท์สถานที่ทำงาน	(056)717122
เบอร์โทรสารสถานที่ทำงาน	(056)717123
e-mail	Pakjarung.ky@hotmail.co.th

ประวัติการศึกษา

2540	[illegible]