



รายงานการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ยอดชาย สายทอง
งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2562

รายงานการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ยอดชาย สายทอง
งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2562

ชื่องานวิจัย	ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี
ผู้วิจัย	นายยอดชาย สายทอง งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
ปี	2562

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี โดยมีวัตถุประสงค์จุดประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านการบริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สำหรับการวิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิธีการเชิงสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละของ
กลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากงานการเจ้าหน้าที่
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การ
ติดต่อสื่อสาร คุณภาพการให้บริการ การบริการโดยภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี รวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 จากการวิเคราะห์ผลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถแบ่งเป็นด้านได้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ได้รับบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

2) ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คำปรึกษาและแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจในด้านคุณภาพ การให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นทัศนคติและมุมมองของผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การบริการต่อไป เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตรงกับความเป็นจริง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และผลงานการให้บริการ มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับบริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการ

ของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

นอกจากนี้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ได้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะปัญหาของการใช้บริการ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง มีข้อมูลสรุปโดยรวมดังนี้

การประสานงาน

- 1) การติดตามเอกสาร/ประสานงาน ไม่ต่อเนื่อง การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- 2) ควรมีการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ให้ไม่น้อยกว่าระบบออนไลน์ อย่างน้อยควรมีโทรศัพท์มาประสานงาน มิใช่ส่งไฟล์ผ่านช่องข้อความการสนทนาใน Facebook เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติราชการ

การปฏิบัติงาน

- 1) ควรศึกษารายละเอียดและขั้นตอนในการทำงาน ให้มีความละเอียดรอบคอบ
- 2) ควรมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 3) การมีฐานข้อมูลด้านแผนงานที่สามารถนำไปใช้ควรเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีหมวดหมู่ที่ชัดเจน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่างๆ จากผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำคำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอบพระคุณ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมิน ให้คำปรึกษาแนะนำให้แก่ผู้วิจัย จึงขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

ยอดชาย สายทอง และคณะ

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
วิธีดำเนินการวิจัย.....	4
บทที่ 2 ความหมายของความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ.....	10
การวัดความพึงพอใจ.....	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	16
ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย.....	16
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม.....	19
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับบริการ.....	22
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การประสานงาน.....	26
การปฏิบัติงาน.....	27
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	28
สรุปผลการวิจัย.....	28
อภิปรายผล.....	29
ข้อเสนอแนะ.....	30
บรรณานุกรม	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	20
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	20
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	21
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ.....	21
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับบริการ.....	22
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	23
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจใน.....	24
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร	
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจใน.....	25
ด้านคุณภาพการให้บริการ	
10 โดยภาพรวมทั้งหมด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จะต้องปฏิบัติคือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินงานตามภารกิจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ดังนั้นมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจึงกำหนดปรัชญาเพื่อเป้าหมายในการพัฒนาในทุกๆ ด้านเพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ เพื่อสนองตอบความต้องการของชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ

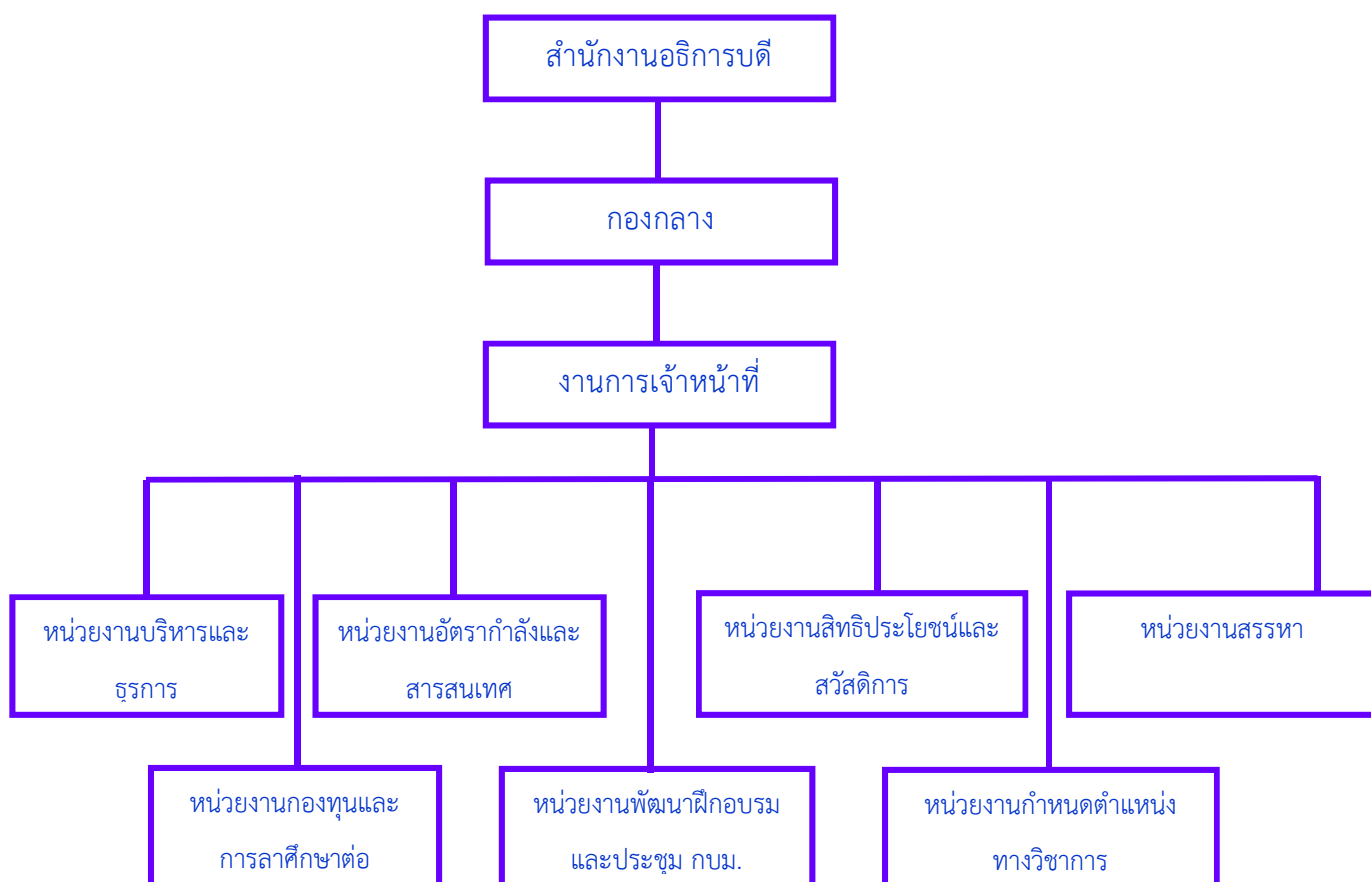
งานการเจ้าหน้าที่ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลทั้งหมดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และงานด้านการให้บริการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เช่น การขอกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การรับรองคุณวุฒิ การจัดระบบงาน การสรรหา การบรรจุและแต่งตั้ง การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากร การดำเนินการเรื่องการขอพระราชทานรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เรื่องขอเงินเหน็จบำนาญ และเงินทดแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การจัดหา แก้วใจ เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับประวัติการรับราชการ ให้คำปรึกษา แนะนำตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หนังสือเวียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ขาดคุณภาพ จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่ง

ถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่สำคัญอย่างมาก จำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการทั้งในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนความต้องการในการใช้บริการนำมาใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการให้บริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานอีก

ในการบริหารบริหารงาน และภารกิจของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นภาระงานทั้งหมดของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ ในสังกัดงานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับผิดชอบในกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติงาน ด้านวางแผน ด้านประสานงาน และด้านบริการ ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงาน และอัตรากำลังของงานการเจ้าหน้าที่



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของงานการ
เจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
เพื่อหาปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการของงานการ
เจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความเห็นคิดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์ที่มีต่องานการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงาน
ราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 100 ตัวอย่าง ในช่วง
เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชากร กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การใช้บริการ หมายถึง การติดต่อ ขอใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับด้านงานบริหารบุคคล ใน
งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านงาน
บริหารบุคคล เกิดความพอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับ
ปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยราช
ภัฏเพชรบูรณ์เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 100 คน

2) แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 100 ฉบับ

3) วิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้วิธีการทางสถิติ หา ค่าความถี่และค่าร้อยละมาวิเคราะห์ ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งและเงินเดือน

(2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน ของงานการเจ้าหน้าที่ โดยหาค่าเฉลี่ย และมีเกณฑ์การแปลคะแนนความคิดเห็นในการให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแยกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541 : 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวก ที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับ จะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภารัตน์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความ ไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Campbell (1976 : 117 – 124 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Domabedian (1980 , อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึก ที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่

วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความ พึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรีชากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจ ใ้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ فروยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็น ความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการ ในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซารินี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์ โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วยในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมาจากการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ไว้ใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
2. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
3. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
6. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความเชื่อถือ เชื่อถือ และไว้วางใจได้
8. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
9. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
10. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกของผู้มาใช้บริการได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประการนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

1) การให้บริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้บริการ

3) ได้มีการติดตามผลงาน

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

4. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากผู้แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

2. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

5. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

6. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

8. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

9. สิ่งที่สามารถทำได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลากรของพนักงาน

การวัดความพึงพอใจ

ภณิกา ชัยปัญญา (2541 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดให้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดให้บริการของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดให้บริการของ

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด รองลงมา คือ บริการยืมคืน และข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1. ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ 2. ขยายเวลาเปิดให้บริการ และ 3. ทรัพยากรสารสนเทศ ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า ทำให้มหาวิทยาลัยเห็นทัศนคติ และมุมมองที่ผู้ให้บริการมีต่อห้องสมุดและการให้บริการ การวางแผนพัฒนาปรับปรุง การให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

สุชาติ ใจแดง (2546) ความพึงพอใจของนักวิจัยที่มีต่อการให้บริการในการสนับสนุนทุนวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค พบว่าในช่วงก่อนการดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก ในเรื่องลักษณะของทุนวิจัยที่แตกต่างจากทุนอื่น และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับทุนวิจัย ในช่วงระหว่างดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านสัญญาโครงการและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในด้านงานเครือข่ายความรู้ ส่วนในช่วงหลังดำเนินการวิจัย นักวิจัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในการเรียนรู้ที่ได้รับคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในระดับปานกลาง ในด้านปัญหาของชุมชนได้รับการแก้ไข

สุรยุทธ วิศาลทรง (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเสัภษณัรยณด่ปรจจำปี กรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเป็นกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร ทราบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสัภษณัรยณด่ปรจจำปีในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การรับชำระเงินภาษีอยู่ในระดับที่มาก และรองลงมาคือ การตรวจสอบและการคำนวณภาษีตามแบบคำขอขึ้นเรื่องราวการเสัภษณัรยณด่ปรจจำปีและการจ่ายเอกสารคืนผู้ขอขึ้นคำขออยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยที่มีผล

ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี พบว่า การตรวจสอบและคำนวณภาษีตามแบบคำขอยื่นเรื่องราวการเสียภาษี ผู้รับบริการพอใจมากในเรื่องราวความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและความเสมอภาคของบริการที่ให้

วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่วนใหญ่จะมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย มีปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้าน ราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และอัตราดอกเบี้ยเงินที่ให้ผู้กู้ยืมและปัจจัยด้านกระบวนการ (ขั้นตอนการให้บริการ) ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการแสดงให้เห็นว่าอาจเกิดปัญหาต่อธุรกิจในอนาคต ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจธนาคารควรปรับปรุงการบริการ โดยพิจารณาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านกระบวนการ

นิลบล ต้อยกัมภีร์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การบริการด้านผลิตภัณฑ์ของงานคลังและพัสดุในทุกๆ ฝ่ายของงานการเงินและบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านงานพัสดุในส่วนของการบริการดำเนินการออกของที่ส่งจากต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกันกับด้านบุคลากรของงานคลังและงานพัสดุ ในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ยกเว้นในด้านบุคลากรของงานคลังและพัสดุ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หรือไม่พอใจ จะเห็นได้ว่า สำนักงานเลขานุการ ยังไม่สามารถสร้างบริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์นี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำราตลอดจน ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและทำการจัดเตรียมอุปกรณ์และวิธีดำเนินงานตามขั้นตอนในการวิจัยไว้ ดังนี้

ขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย

1. ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำเครื่องมือ และเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
3. เก็บข้อมูลจากนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะวิทยาศาสตร์ฯ
4. วิเคราะห์ข้อมูล เสนอผู้เชี่ยวชาญปรับปรุง
5. อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย
6. เขียนรายงานผลการวิจัยและจัดพิมพ์รูปเล่ม

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มประชากร ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

- 1.2 ท่านได้รับการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว
- 1.3 ท่านได้รับการที่ตรงกับความต้องการ
2. ศึกษาความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 เจ้าหน้าที่คำปรึกษาและแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
 - 2.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ
 - 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ
3. ศึกษาความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร
 - 3.1 ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี
 - 3.2 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
 - 3.3 การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ
 - 4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน
 - 4.3 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว
5. โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับใด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้จัดทำแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ผล โดยผู้วิจัยจะบรรยายด้วยตารางประกอบ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ จาก

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลระดับความต้องการ จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ให้คะแนนสำหรับการประมาณค่าตามแบบ Likert Scale แก่คำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสต์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็น และข้อเสนอแนะนำเสนอในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการในส่วนของการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงาน ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีด้วยกัน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี 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	35	35
หญิง	65	65
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งตามเพศ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ส่วนเพศชายจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	10	10
อายุ 41-50 ปี	28	28
อายุ 31 - 40 ปี	37	37
อายุ 25 - 30 ปี	23	23
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2	2
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 28 อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 อายุ 25 - 30 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาเอก	5	5
ปริญญาโท	20	20
ปริญญาตรี	50	50
ต่ำกว่าปริญญา	6	6
กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	9	9
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 การศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญา มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	15	15
พนักงานมหาวิทยาลัย	62	62
พนักงานราชการ	3	3
ลูกจ้างชั่วคราว	20	20
อื่นๆ	-	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 62 พนักงานราชการ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอข้อมูล	65	18.20
ปรึกษางาน	75	21
ประสานงาน	71	19.8
บริการทั่วไป	146	40.8
รวม	357	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเพื่อขอข้อมูล มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ใช้บริการเพื่อปรึกษางาน มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ใช้บริการเพื่อประสานงาน มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ใช้บริการทั่วไป มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการได้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะ การให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร คุณภาพ การให้บริการ การบริการโดย ภาพรวมทั้งหมด โดยให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยแสดงผลการใน รูปของค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

การบริการด้าน กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ขั้นตอนการขอรับ บริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	1.0	.5	16.0	54.5	27.5	4.32	3.60	มาก
ได้รับบริการด้วยความ สะดวก และรวดเร็ว	-	2.0	18.0	56.5	23.5	4.01	0.705	มาก
ได้รับบริการที่ตรงกับ ความต้องการ	-	1.5	19.5	55.0	24.0	4.01	0.705	มาก
รวม (N = 200)						4.11	0.29	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.32$) ได้รับการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.01$) เท่ากันกับได้รับการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
เจ้าหน้าที่คำปรึกษา และแนะนำได้ ถูกต้องชัดเจน	-	1.5	16.5	58.0	24.0	4.04	0.682	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอา ใจใส่ มีความ กระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ	-	3.0	21.5	50.5	25.0	3.97	0.766	มาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี พุดจา สุภาพ	-	.5	16.5	57.0	26.0	4.08	0.663	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างทั่วถึงไม่เลือก ปฏิบัติ	.5	2.0	16.0	57.0	24.5	4.03	0.729	มาก
รวม (N = 200)						4.03	0.35	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คำปรึกษาและแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.03$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/
การติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ การติดต่อสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ติดต่อขอรับบริการ ได้สะดวกและ เป็นไปด้วยดี	-	.5	16.5	54.0	29.0	4.11	0.681	มาก
ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	.5	2.5	19.0	56.0	22.0	3.96	0.746	มาก
การให้บริการมี ความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	-	1.0	19.0	52.0	28.0	4.07	0.712	มาก
รวม (N = 200)						4.04	0.35	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี ($\bar{X} = 4.11$)

รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.07$) และความชัดเจนของ
ป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจ ใน ด้านคุณภาพ การ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ได้รับการตรง ตามความต้องการ	.5	1.0	17.0	57.5	24.0	4.03	0.726	มาก
ได้รับการทัน ต่อความต้องการ นำไปใช้งาน	.5	2.5	19.5	58.5	19.0	3.93	0.756	มาก
การแจ้งกลับ/ ตอบสนองต่อ การขอรับบริการ ได้รวดเร็ว	.5	3.5	19.0	57.0	20.0	3.93	0.647	มาก
รวม (N = 200)						3.96	0.31	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่มี
ความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ ได้รับ
บริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$) และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับ
บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 10 โดยภาพรวมทั้งหมด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ความพึงพอใจ ในด้านคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
โดยภาพรวม ผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจ	.5	.5	14.0	63.5	21.5	4.05	0.64	มาก

โดยสรุป พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .64 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจในการได้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

นอกจากนี้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ได้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะปัญหาของการใช้บริการ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง มีข้อมูลสรุปโดยรวมดังนี้

การประสานงาน

- การติดตามเอกสาร/ประสานงาน ไม่ต่อเนื่อง การให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- ควรมีการติดต่อผ่านระบบออนไลน์ให้ไม่น้อยกว่าระบบออนไลน์ อย่างน้อยควรมีโทรศัพท์มาประสานงาน มีใช้ส่งไฟล์ผ่านช่องข้อความการสนทนาใน Facebook เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติราชการ

การปฏิบัติงาน

- ควรศึกษารายละเอียดและขั้นตอนในการทำงาน ให้มีความละเอียดรอบคอบ
- ควรมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- การมีฐานข้อมูลด้านแผนงานที่สามารถนำไปใช้ควรเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีหมวดหมู่ที่ชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการด้านงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนางานด้านธุรการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 100 คน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการวิเคราะห์ผลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการได้รับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ได้รับการบริการด้วยความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และได้รับการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

2. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดยาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ติดต่อบริการได้สะดวกและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ได้รับการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ ได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องการติดต่อบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ และได้รับการที่ตรงกับความต้องการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร/อริยาศยดี ซึ่งสอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549:27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบ การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก /การติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก และมีสถานที่ให้บริการเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ Parasuraman (1994:40) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้สวยงาม

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างๆ มุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึง

ควรมีงานวิจัยที่ถามรายละเอียดอย่างลึกซึ้งในแต่ละด้าน เพื่อได้ข้อมูลบ่งชี้ถึงปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นทัศนคติและมุมมองของผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ตรงกับความเป็นจริง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และผลงานการให้บริการมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตตินันต์ พิศสุวรรณ. ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ตรีศึกษา : บริษัท ลานนา
อุตสาหกรรม จำกัด. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การ
จัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- สภาข้าราชการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการของ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. โครงการศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.
- บุษบง บางสันเทียะ. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงานธุรกิจบริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคลของ
ธนาคารพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2553.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. ความพึงพอใจและความต้องการพัฒนาสวัสดิการของพนักงาน บมจ.
ธนาคารกสิกรไทย (ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เขต 28).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- นันทนาลี (Nunnally, 1959 อ้างอิงใน ประภาพัญญ์ สุวรรณ, 2520 : 3.
- สุชา จันทร์เอม. กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นความรู้ลึกของบุคคลแต่เป็น
ลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ, 2527 : 8.
- ประภาพัญญ์ สุวรรณ. ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติ
อย่างหนึ่ง, 2520 : 3.
- สุชานาฏ ประพิตรไพศาล. ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อการปฏิรูประบบ
ประกันสังคม, 2549.
- ธีรพัฒน์ พัฒน์ใหญ่ยิ่ง. ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อสวัสดิการของ
รัฐบาล ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้, 2551.
- มลธิรา อินธกุลชัย. ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัด
เชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร, 2551.
- จริยา ผลประสิทธิ์. ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของเจ้าหน้าที่รัฐใน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556.

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ – นามสกุล นายยอดชาย สายทอง
Mr. Yotchai Saithong
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3670100498352
3. ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่
4. ตำแหน่งทางวิชาการ บุคลากร (ตำแหน่งระดับชำนาญการ)
5. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
งานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 83 หมู่ 11 ถ.สระบุรี-หล่มสัก
ต. สะเดียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 6700
เบอร์โทรศัพท์ 0-5671-7166, 0-5671-7100 ต่อ 3217
E-mail : Yot_s2000@hotmail.com
6. ประวัติการศึกษา
รป.ม (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย