



การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

นางมรกต นรพัลลภ

งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนปีการศึกษา ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ชื่อผู้วิจัย	มรกต นรพัลลภ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ปีงบประมาณ	๒๕๖๖

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิชาการและงานทะเบียน งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา ๒๕๖๕ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (มรภ.) กรุงเทพมหานคร แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น ๔๒๘ ชุด เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติด้วย t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจาก ๒ ตัวอย่าง โดยใช้สถิติ ANOVA ทางเดียวในการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียวและหากพบว่าความแตกต่างให้ทดสอบด้วยวิธี LSD ให้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิชาการและงานทะเบียน ทั้ง ๖ ด้าน สรุปได้ดังนี้ ๑) ด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานบริการเนื่องจากสะดวกและมีการจัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยคะแนนสูงสุดคือข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นประโยชน์ ๓) ด้านการตอบสนองข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ๔) ด้านการสร้างเชื่อมั่น รายการที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ๕) ความเอาใจใส่ พบว่าข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อสงสัยอย่างใจเย็น สุภาพ และ ๖) การประชาสัมพันธ์ พบว่าเว็บไซต์หน่วยงานให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ครบถ้วนได้คะแนนสูงสุด นอกจากนี้ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ๑) ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า $\alpha = .๐๐๐$ ๒) ผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า $\alpha = .๗๓๕$ ๓) ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานว่า $\alpha = .๐๙๒$ และผู้ใช้บริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ $\alpha = .๘๐๘$ และ ๔) ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ว่า $\alpha = .๐๑๕$

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / การให้บริการ

Title A Study of Satisfaction with Service Quality of the Office of Academic Affairs and Registration in the Academic Year 2022

Researcher Morakot Naraballobh

University Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Fiscal year 2023

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the satisfaction of service users on the quality of services provided by the Office of Academic Affairs and Registration, 2) to compare the satisfaction of service users on the quality of services provided by the Office of Academic Affairs and Registration, and 3) to study problems and suggestions of service users towards the quality of services provided by the Office of Academic Affairs and Registration. This research collected data from a sample group who received services of the Office of Academic Affairs and Registration in the academic year 2022 of Bansomdejchaopraya Rajabhat University (BSRU) from Bangkok, Thailand. A total of 428 questionnaires were used as a tool in this research. Data was collected from October 17, 2022 to January 9, 2023. The statistics used in the research were: Hypothesis testing using statistical values with t-test to test the difference of mean from 2 samples, using one-way ANOVA statistics to analyze variance one-way and if found that the difference is tested as by using the LSD method, the level of statistical significance was set at the .05 level.

The results of the analysis of the satisfaction level of service users of the Office of Academic Affairs and Registration in 6 areas can be summarized as follows. 1) In terms of appearance, satisfaction was at the highest level. However, the service users were satisfied with the service place because it was convenient and the place was arranged appropriately, 2) for reliability, it was found that satisfaction was at the highest level, with the highest score being that the information was accurate. and helpful, 3) response aspect The item that received the highest score was the performance of the officers, 4) building confidence. The item that received the most points was that the staff had knowledge. the ability to answer questions and give advice correctly, 5) caring It was found that the item that received the highest score was the officer calmly and politely listening to problems and questions, and 6) public relations. It was found that the agency's website provided complete public relations information with the highest score. In addition, hypothesis testing found that 1) clients of different sexes had different satisfaction on the quality of service provided. which rejects the hypothesis that $\alpha = .000$, 2) the service users who receive different services have different satisfaction on the quality of service. which rejects the hypothesis that $\alpha = .735$, 3) service users with different statuses have different satisfaction on the quality of service. The hypothesis was accepted that $\alpha = .092$ and that service users with different affiliations had different satisfaction on service quality. The hypothesis was accepted at $\alpha = .808$, and 4) service recipients with different lengths of contact had different satisfaction on the quality of service. accept the hypothesis that $\alpha = .015$.

Keywords: Satisfaction / Service

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และได้รับความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.ประไพ ศรีดามา ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับบทความตีพิมพ์เผยแพร่การประชุมนานาชาติทางสังคมศาสตร์ สังคมวิทยา และโลกาภิวัตน์ในเอเชีย COSGA (ICSSSGA-๒๓) ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๖ กัวลาลัมเปอร์ มาเลเซีย

ขอขอบพระคุณคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ หลาบมาลา รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ วัฒน มิ่งมิตร และ ผศ.ดร.ประไพ ศรีดามา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยให้คำแนะนำในการปรับแก้เครื่องมือของงานวิจัย ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมข้อคิดในการทำวิจัยเป็นอย่างดี ให้มีความถูกต้องมากขึ้น

สุดท้ายนี้ขอแสดงความระลึกถึง ผู้มีพระคุณในการสนับสนุนและให้ความสะดวกในการ จัดทำงานวิจัยในครั้งนี้ทุก ๆ ท่านที่มีได้กล่าวนามในที่นี้ ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้ด้วย

นางมรกต นรพัลลภ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญ (ต่อ)	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญตาราง(ต่อ)	ช
สารบัญภาพ	ซ

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์การวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๒
สมมติฐานในการวิจัย	๔
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๔
นิยามศัพท์	๔
กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕

บทที่ ๒ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ	๑๐
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	๑๑
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๒
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๑๘
สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๔
การประชาสัมพันธ์	๒๗
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๗

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๙
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๐
การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง	๔๑
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	๔๒
ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	๔๕
ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐาน	๔๙
ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	๕๓
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	๕๕
อภิปรายผลการวิจัย	๕๗
ข้อเสนอแนะ	๖๒
บรรณานุกรม	๖๔
ภาคผนวก	๗๐
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	๗๑
ภาคผนวก ข หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	๗๓
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย	๗๗
ภาคผนวก ง แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา rays ข้อ (IOC)	๘๒
ประวัติย่อผู้วิจัย	๘๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	๔๓
๔.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	๔๓
๔.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด	๔๓
๔.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการรับบริการ	๔๔
๔.๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ	๔๔
๔.๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม	๔๕
๔.๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านรูปลักษณ์	๔๖
๔.๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านความน่าเชื่อถือ	๔๖
๔.๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการตอบสนอง	๔๗
๔.๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการสร้าง ความมั่นใจ	๔๗
๔.๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการดูแลเอาใจใส่	๔๘
๔.๑๒ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านประชาสัมพันธ์	๔๙
๔.๑๓ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามเพศ	๔๙
๔.๑๔ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามสถานภาพ	๕๐
๔.๑๕ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามสังกัด	๕๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๖ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเภทการรับบริการ	๕๐
๔.๑๗ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	๕๐
๔.๑๘ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheff's Method) ของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	๕๒
๔.๑๙ สรุปการทดสอบสมมติฐาน	๕๒
๔.๑๙ ข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	๕๓

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

๑.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานบริการให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน และการบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (เปรมปรีดิ์ บุญรังสี, ๒๕๕๔, น.๓) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั้งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ ๒๑ ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกัน คำนึงนวัตกรรมที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภภา, ๒๕๕๓, น.๒๕) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีความสำคัญต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนสถาบันอุดมศึกษา จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑เป็นแหล่งให้บริการแก่ นักศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาต่อไป

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ดำเนินงานภายใต้ปรัชญา “บริหารตามหลักธรรมาภิบาล จิตบริการ สร้างสรรค์ด้วยเทคโนโลยี” และมีวิสัยทัศน์ คือ “มุ่งเป็นศูนย์กลางสารสนเทศด้านวิชาการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งไปสู่ SMART University” สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการจัดหาทรัพยากรหลายรูปแบบ และจัดบริการโดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์กัน โดยส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หากมีการบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ จึงถือว่าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน นั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง โดยมีกลยุทธ์ในการความเป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุม การจัดบรรยากาศสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ การประชาสัมพันธ์สื่อสารที่ดี และการติดตามการประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

(จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, ๒๕๕๑, น.๑๑๐) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำการศึกษา ๒๕๖๕ โดยได้ศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งยังพบปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการในด้านทรัพยากรสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เช่นเอกสารคำร้อง คิวอาร์โค้ดโหลดคำร้อง ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าคำร้องที่มีขั้นตอนต่าง ๆ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น การให้ข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก สัญญาณ Internet WiFi ด้านประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางออนไลน์ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการส่วนหน้าเคาน์เตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ในศตวรรษ ที่ ๒๑ ดังนั้นเพื่อให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสู่ความเป็นเลิศ และการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๓. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกเพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เป็นผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการจริงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑.๑ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๕๘๙ คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๓๓๕ คน รวมทั้งหมด จำนวน ๙๒๔ คน (กองบริหารงานบุคคล, ๒๕๖๕)

๑.๒ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๓๙๖ คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑,๑๓๕ รวมทั้งหมดจำนวน ๑๑,๕๓๑ คน

๑.๓ บุคคลทั่วไป จำนวน ๔๕ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, น.๔๓) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน ๔๒๘ คน ดังนี้

๒.๑ บุคลากร จำนวน ๒๒ คน ได้แก่

๒.๑.๑ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๘ คน

๒.๑.๒ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๔ คน

๒.๒ นักศึกษา จำนวน ๓๖๑ คน

๒.๒.๑ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๕๔ คน

๒.๒.๒ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๗ คน

๒.๓ บุคคลทั่วไป จำนวน ๔๕ คน

๒.๓.๑ นักเรียนที่สนใจสมัครเข้าศึกษา จำนวน ๑๙ คน

๒.๓.๒ ผู้ปกครองของนักเรียนที่สนใจสมัครเข้าศึกษา จำนวน ๑๖ คน

๒.๓.๓ ผู้ปกครองของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน ๑๐ คน

๓. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใน ๖ ด้าน ได้แก่

๓.๑ ด้านรูปลักษณ์

๓.๒ ด้านความน่าเชื่อถือ

๓.๓ ด้านการตอบสนอง

๓.๔ ด้านการสร้างความมั่นใจ

๓.๕ ด้านการดูแลเอาใจใส่

๓.๖ ด้านประชาสัมพันธ์

๔. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ส่วนหน้าเคาน์เตอร์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๙ มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๔๒๘ ชุด

สมมติฐานในการวิจัย

๑. ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่างกัน
๒. ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่างกัน
๓. ผู้มารับบริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่างกัน
๔. ผู้มารับบริการที่มีรับบริการเกี่ยวกับต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่างกัน
๕. ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ต่างกัน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

๑. ได้ข้อมูลผลความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๒. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๓. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ๔ กลุ่มได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท และบุคคลทั่วไปที่ได้รับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บุคลากรสายวิชาการ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บุคคลธรรมดา หมายถึง ผู้ซึ่งมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

นิติบุคคล หมายถึง กลุ่มบุคคล หรือองค์กรซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้ให้เป็นบุคคล ที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดา และมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

ด้านรูปลักษณ์ หมายถึง การรับรู้และมุมมองที่บุคคลหนึ่งมีต่อรูปลักษณ์ของตน มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมและความเคารพตนเองของบุคคลนั้น ๆ

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การรักษาเวลาในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้เป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านการตอบสนอง หมายถึง การกำหนดเวลาให้บริการ ความรวดเร็วในการได้รับบริการ และการตอบสนองความต้องการนี้จะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการสร้างความมั่นใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นไว้วางใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ความรู้สึกลดภัยในการทำเอกสาร และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้เกียรติจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาและอธิบายเมื่อผู้มารับบริการมีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการโดยให้ความจริงใจต่อผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

ด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์บริการของสำนักวิทยบริการ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสารแนะนำ จดหมายข่าว และ Facebook

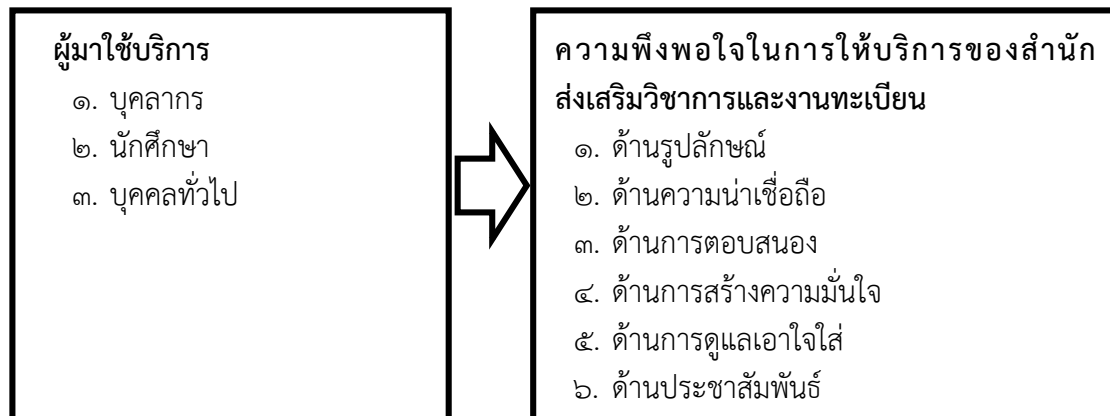
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หน่วยงานเทียบเท่าคณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสารสนเทศทางวิชาการที่ตอบสนองการบริหารและการดำเนินบทบาทตามภารกิจของมหาวิทยาลัย สนับสนุนงานวิชาการอยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล และบังคับบัญชาของอธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ดำเนินภารกิจเกี่ยวข้องกับด้านวิชาการและบริการตลอดจนให้ข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ ผู้วิจัยได้ประยุกต์และกำหนดกรอบแนวคิด ที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีองค์ประกอบของ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, ๑๙๘๕) มากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๒

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
๔. บุคลากรผู้ให้บริการ
๕. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
๖. การประชาสัมพันธ์
๗. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒, น.๗๗๕) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พรณี ชูทัยเจนจิต (๒๕๕๐, น.๑๔) ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (๒๕๕๑, น.๓๓๙) ความพึงพอใจ คือ เจตคติหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตเมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง หรือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ปรารถนา โดยเป็นความรู้สึกที่ดีหรือเป็นความรู้สึกในทางบวก

บุชรินทร์ เนตรน้อย (๒๕๕๓, น.๗) ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, ๑๙๙๙, p.๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจกับรายได้ที่รับ

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw & Atwood, ๑๙๘๒, p.๑๗๐-๑๗๑) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์เป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้

บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ความหมายความพึงพอใจ ได้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ อาจเป็นความรู้สึกทางบวก เมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ และความรู้สึกทางลบจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเมื่อไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับ อารมณ์ สถานที่ ระยะเวลา กระบวนการให้บริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, ๑๙๗๘, p.๒๘) กล่าวถึง ทฤษฎีพื้นฐาน ๖ ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการนั้นช่วยประเมินการบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจกับความสะดวกจากบริการ เช่น
 - ๑.๑ เวลาที่ใช้ในการรอคอย
 - ๑.๒ การดูแลเมื่อต้องการ
 - ๑.๓ ความสะดวกสบาย
 ๒. ความพึงพอใจในส่วนประสานงานบริการ ได้แก่
 - ๒.๑ ได้รับการบริการทุกแบบในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ๒.๒ ผู้ใช้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
 ๔. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
 ๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
 ๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ
- ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, ๑๙๔๓, p.๓๗๐) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ
๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
 ๒. ความต้องการ เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง สามารถแบ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ข้อดังนี้

๒.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เพื่อใช้ประกอบการดำรงชีวิตอยู่ประกอบด้วย ความอยู่รอด ปัจจัย ๔ เพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค พักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ หรือองค์กร ความต้องการอาจตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒.๒ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายหรือความมั่นคง ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงนั้น เป็นเรื่อง

เกี่ยวกับการป้องกันและปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพอยู่ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

๒.๓ ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) หลังจากได้รับการตอบสนองในทั้งสองขั้นดังกล่าวก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่จิตใจที่สำคัญต่อคนจำนวนมาก เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๒.๔ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญใน องค์กร

๒.๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังนั้น กล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ความต้องการทั้ง ๕ ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับคนที่มียผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่ง แล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีก ในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีก จนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

ทฤษฎีความพึงพอใจของแชลลี (Shelly, ๑๙๗๕, p.๑๑๙) ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็น

ความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulation) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไร ให้เกิดความพึงพอใจได้ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย

สรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้ มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในสิ่งที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างอื่นเกิดขึ้นอีก และความต้องการมีลักษณะเพิ่มขึ้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ เช่น ความต้องการเพื่อความอยู่รอด การต้องการความปลอดภัย การยอมรับการสรรเสริญ และความสำเร็จในชีวิตตามที่คาดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับ การให้กระบวนการบริการที่ดี เอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น และดูแลเพื่อให้ได้รับความสะดวกเพื่อตอบสนองให้ผู้รับบริการนั้นพึงพอใจมากที่สุด

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศิริพร มงคลรัตนศิริ (๒๕๕๙, น.๑๕) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จของกลยุทธ์ คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การทราบถึงความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เพื่อการพัฒนาธุรกิจบริการให้ก้าวหน้า โดยแบ่งการให้ความสำคัญเป็น ๒ ส่วนคือ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังนี้

๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจผู้ให้บริการถือได้ว่าเป็นตัวที่กำหนดลักษณะของการบริการผู้ปฏิบัติงานบริการนั้นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการว่าลูกค้าพอใจและชอบหรือต้องการบริการแบบใดเพื่อหากกลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการให้พึงพอใจมากที่สุด

๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการอีก คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้า พึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏเช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและลักษณะของพนักงาน การมีจิตบริการเข้าใจและเต็มใจที่จะให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการบริการ

๑.๓ ความพึงพอใจเป็นตัวชี้คุณภาพความสำเร็จของงานบริการ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งสำคัญ หากตั้งใจปฏิบัติงานอย่างดีแล้วนั้น คุณภาพของการบริการก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และทำให้เกิดความสำเร็จมาให้องค์กร

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแยกเป็น ๒ ข้อ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถผลักดันคุณภาพชีวิตให้ดี ทุกองค์กรให้ความสำคัญและหาวิธีในการตอบสนอง เพื่อเป็นที่หนึ่งในส่วนแบ่งการตลาดทำให้ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตามคาดหวังไว้จึงทำให้เกิดพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการ การทำงานทำให้มีรายได้และเป็นที่ยอมรับ เมื่อองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน คุณภาพมาตรฐานของงานบริการก็เพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเป้าหมายสำคัญที่ทำให้ผู้บริการนั้นหากกลยุทธ์วิธีการต่าง ๆ เช่น เทคนิค การกำหนดรูปแบบ การสำรวจข้อมูล การประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของรูปแบบการบริการ และเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการ ส่งผลต่อผู้รับบริการและผลักดันผู้รับบริการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีให้ผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (๒๕๕๔, น.๒๗) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๕๐, น.๒๗) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. ผลลัพธ์การบริการ ในการนำเสนอ นั้นจะต้องมีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์การบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ

๒. ราคา กำหนดราคาบริการให้เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๓. สถานที่ให้บริการ ผู้ดำเนินการ จะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และเพียงพอแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

๔. การส่งเสริมบริการ ผู้ดำเนินการ จะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการรวมถึงภาพลักษณ์ของการบริการ ถึงสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้รับบริการและสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๖. สภาพแวดล้อม ต้องมีความสวยงามเหมาะสม อาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่งจัดสรรพื้นที่ให้ใช้งานได้อย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

๗. กระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการนั้นมีการพัฒนาการบริการให้มีศักยภาพสูงสุดและพัฒนาการบริการเพื่อเพิ่มความสามารถ ให้ตรงตามต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรและเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้ให้บริการต้องมีจิตบริการและต้องใช้กระบวนการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดกระบวนการบริการ เช่น คุณภาพของผลลัพธ์ ราคาที่คุ้มค่า สถานที่ที่อำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องสะดวกรวดเร็ว และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัย เอกสารตำราและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos, ๑๙๙๐, p.๙๙) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลาย อย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า กับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาย ปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, ๑๙๙๗, p.๖๓๗) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้เว็บไซต์

(Webber, ๑๙๙๖, p.๙๒) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามเกณฑ์ที่มีอยู่ ในสภาพที่เหมือนกันนพเก้า เกตุวงศ์ (๒๕๕๐, น.๒๕) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับสิ่งที่มุ่งหวังไว้เอาไว้เพื่อให้ เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุด

ฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๕๐, น.๑๑) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๑, น.๑๓) กล่าวว่า “การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (๒๕๕๒, น.๖-๗) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มียุทธศาสตร์ทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

๑.๒ บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อ ถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน

๑.๖ ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ ๒ ขั้นตอน ได้แก่

๓.๑ ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

๓.๒ สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, น.๑๑, ๑๑๙-๑๒๑) กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้ง ด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

๑. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกทันที
๒. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว
๓. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
๔. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่ บรรเทาความไม่ พพอใจ
๕. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
๖. สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กรเป็นเวลานาน
๗. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
๘. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
๙. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

สรุปได้ว่า ความหมายของการให้บริการ ได้ดั่งนี้การให้บริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการโดยผู้ให้บริการนั้นส่งมอบการบริการให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยอาจมีกระบวนการต่าง ๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

หลักการบริการ

การบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีหลักในการให้บริการดังนี้

สมิต สัจฉกร (๒๕๕๐, น.๙๔) กล่าวว่า ควรมีดังนี้

๑. คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า หากลูกค้าพอใจจะบอกต่อและกลับมาใช้ซ้ำ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ให้ครบถ้วน
๔. การให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสม ให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (๒๕๕๕, น.๑๗๓-๑๗๕) ได้ให้หลัก ๑๐ ประการ ในการบริการไว้ดังนี้

๑. คำนึงถึงคุณค่าของลูกค้า ว่าลูกค้าสำคัญที่สุด หากลูกค้านั้นได้ประสบการณ์บริการที่ดีก็ย่อมนำรายได้มาสู่องค์กร และตัวผู้ให้บริการเอง อีกทั้งลูกค้ายังช่วยประชาสัมพันธ์ผ่าน แบบบอกปากต่อปากได้อีกด้วย

๒. สร้างความประทับใจแรก (first impression) เพราะความประทับใจแรกที่ดีนั้นส่งผลให้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีความลดลง

๓. เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า ใส่ใจและเข้าใจ

๔. ให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด คือ ต้องให้ทั้ง “ความสะดวก” และ “ความสบาย” กับลูกค้า ไม่ต้องให้ลูกค้าต้องออกแรงเพราะเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ

๕. ช่วยการตัดสินใจของลูกค้า แต่ไม่ครอบงำการตัดสินใจ ระหว่างที่ลูกค้ารับบริการบ่อยครั้งที่ลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ อาจสอบถามหรือขอความเห็นจากผู้ให้บริการ ในกรณีนี้สิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำ คือ ให้ข้อมูลกับลูกค้าให้มากที่สุด

๖. มองแต่มุมของลูกค้าเท่านั้น ว่าต้องการอะไร

๗. ควบคุมเวลาลูกค้าให้น้อย ให้คุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าจ่ายไป

๘. สร้างความทรงจำที่ดีให้ลูกค้านึกถึงและกลับมาใช้ซ้ำ อาจมีการบริการพิเศษให้กับลูกค้าก็ได้ จะช่วยสร้างความประทับใจได้

๑๐. หากลูกค้าไม่ประทับใจ ก็อาจจดจำไปนานให้ให้หลีกเลี่ยง

๑๑. เจ้าหน้าที่ลูกค้าที่เราที่ต้องตอบแทนด้วยบริการที่ดีเสมอ

วศิน อิงคพัฒน์กุล (๒๕๕๔, น.๓๖) มีแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้ ทุกคนมีหน้าที่ในการใช้ชีวิตแตกต่างกัน โดยต้องมีการทำงานร่วมกันกับคนอื่น ๆ สามารถแยกออกเป็น ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการการเป็นผู้บริการที่ดีต้องมีคุณลักษณะ ๗ ข้อ ดังนี้ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S

๑. ต้องบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) เพราะการบริการเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งเป็นปัจจัยช่วยสนับสนุนหรือขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีนั้นต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณได้

๒. ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

๓. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

๔. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

๕. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี ย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

๖. ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างสำนึกถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

๗. มีจิตบริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ถึง การแสดงออกจากการให้บริการ

เพียงพร บุญแสน (๒๕๕๐, น.๒๗) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

๒. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

๓. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณที่ดี

๕. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

๖. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

๗. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

๘. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

๙. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

๑๐. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คอตเลอร์ (Kotler, ๑๙๙๔, p.๔๖๔) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจาก ๕ ข้อ ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐบาลที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติเป็นมาตรฐานสากลเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ ให้บริการทันที และตรงตามเวลา

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การมีจำนวนผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และต้องมีความเสมอภาค ให้กับผู้รับบริการ

๔. การบริการที่ต่อเนื่อง (Continuous service) บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยเห็นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่ใช่จะทำให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (๒๕๕๙, น.๑๑) กล่าวว่า งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้ความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่

ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร ที่ให้บริการ ในทันทีเช่นกัน ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (๒๕๕๙, น.๑๑) การบริการที่มีลักษณะสามารถสัมผัส จับต้องได้โดยอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการช่วยผู้ให้บริการ สามารถหาข้อบกพร่องและมีวิธีการแก้ไข ได้ ส่วนเทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการ โดยอาศัยคนเป็นหลักผู้ให้บริการควร ทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

๑. การสร้างความประทับใจแรกพบเพื่อส่งความสัมพันธ์ในการเต็มใจที่จะต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยการยิ้ม สบตา ก่อนพูดจาทักทาย ด้วยน้ำเสียงที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

๒. การรับฟังเพื่อค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้รับบริการอย่าง เข้าใจความต้องการที่แท้จริงไม่ปฏิเสธทุกข้อคำถาม หากเป็นคำถามที่ไม่สามารถตอบได้ ควรให้คำแนะนำที่ดี และสุภาพหรือแสดงถึงความพยายามในการตอบคำถามโดยแนะนำส่งต่อให้กับผู้รู้หรือ รับเรื่องไว้ก่อนแล้วติดต่อ กลับให้ในภายหลัง

๓. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

๔. การเผชิญหน้าที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เน้นอนงานบริการยอมต้องมีการปะทะและมีข้อผิดพลาด สิ่งหนึ่งที่ ทำแล้วมีผลดีที่สุดคือ การอดทน ยิ้มรับ (การยิ้มเป็นการแสดงออกที่ดีที่สุด) แสดงออกเชิงบวก

๕. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า หลักการบริการ การให้บริการนั้นควรยึดหลักและต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด และต้องให้ผู้รับบริการนั้นได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ทั้งเวลาและสถานที่ ขั้นตอน การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ อีกทั้งให้ผู้รับบริการจดจำสิ่งที่ดี และสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการรวมถึงตรวจสอบ ประเมินการให้บริการเพื่อนำไปพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กระบวนการให้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (๒๕๕๐, น.๒๘) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการต้องคำนึงถึง ทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจ ความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรงทั้งสองสิ่ง จะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง มากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ได้

๒. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการต้องกำหนดทิศทาง และจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือ

ผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

๓. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทใน การทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

สรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ ได้ดังนี้ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้บริการที่สำคัญเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยมีขั้นตอนดังนี้ ผู้ให้บริการนั้นต้องทำการสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อทราบความคาดหวังและความพึงพอใจ ต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ต้องศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนและกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างกลยุทธ์ที่ดี รวมถึงนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยเพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องสร้างแรงจูงใจและสร้างสัมพันธ์อันดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ให้บริการนั้นมีความร่วมมือร่วมใจนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และเกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (๒๕๕๑, น.๙๑) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิด ความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ”

คอร์รอลล์ และเบรเวอตัน (Corrall & Brewerton, ๑๙๙๙, p.๓๗) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ”

ฟิตซิมมอนส์ เจมส์ และฟิตซิมมอนส์ โมนา (Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. ๒๐๐๖, p.๑๒๙) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้า ตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบได้

ลัดดา พุทธวารีกานต์ (๒๕๕๐, น.๕๐) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภค เกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ”

บอชออฟ (Boshoff, ๒๐๐๗, p.๑๐๑-๑๑๔) ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินจากการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีคุณภาพของสินค้า หรือบริการเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งประเมินจากประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้บริการ หรือใช้สินค้าจากบริษัทนั้น ๆ

ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค (๒๕๕๓, น.๑๗) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งที่เป็นสิ่งที่ลูกค้าผู้รับบริการได้สามารถการประเมินการออกแบบมาได้นอกจากนั้นคุณภาพการบริการคือ ตัวชี้วัดเพื่อการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อที่จะให้บริการที่คุณภาพดีที่สุด คือ สิ่งที่คุณค่าผู้รับบริการต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่คุณค่าชื่นชมเป็นยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

สรุปได้ว่า ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความคาดหวัง ทศคติ หรือความรู้สึกที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ซึ่งมีระดับแตกต่างกันตามความคาดหวังของบุคคล หากได้รับตรงตามคาดหวังก็พอใจ แต่หากไม่ได้รับตรงตามความคาดหวังก็ไม่พอใจและเป็นตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจเพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ ๕ ด้าน ของ ภาวดี วรรณพิน (๒๕๕๕, น. ๑๙-๑๐) ซึ่งดัดแปลงมาจากรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, Zeithaml, Berry, ๑๙๘๕) ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การวัดคุณภาพการให้บริการ

พาราสูรามาน, ไชธเมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๕) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการขึ้น ผู้บริโภคนั้นมีการเปรียบเทียบกับทศคติที่มีต่อการบริการเกี่ยวกับคาดหวังของการบริการมีความสอดคล้องกันเพียงใด ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการ จึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งโดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ประเมิน (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างนั่นเอง ได้พัฒนาและนำมาใช้เพื่อใช้สำหรับการรับการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างดียิ่ง โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นสำคัญพร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการให้บริการที่ดีการให้บริการที่เหมาะสมผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการโดยแบ่งทำวิจัยออกเป็น ๔ ระยะ ได้แก่

ระยะที่ ๑ ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพของผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทที่มีชื่อเสียงมากมาย และนำผลที่ได้มาพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการ

ระยะที่ ๒ เป็นวิจัยเชิงประจักษ์ มุ่งศึกษาผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพที่ได้จาก ระยะ ๑

ระยะที่ ๓ ได้ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ต่อจากระยะที่ ๒ ครั้งนี้มุ่งวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้นซึ่งมีการดำเนินงาน ๕ ขั้นตอนเริ่มต้นด้วยการทำวิจัยในสำนักงาน ๘๙ แห่งของ ๕ บริษัทชั้นนำในการบริการแล้วนำผลวิจัยทั้ง ๓ ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสนทนากลุ่มกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

สัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้บริหารและสุดท้ายทำการสำรวจทุก ๆ กลุ่มอีกครั้งใน ๖ ประเภทงานบริการคืองานบริการซ่อมบำรุงงานบริการบัตรเครดิตงานบริการประกันภัยงานบริการโทรศัพท์ทางไกลงานบริการธนาคารสาขาย่อยและงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ ๔ วิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการและได้นำการศึกษาวิจัยทั้ง ๔ ระยะมาสร้างเป็นแบบสอบถามเรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ ๕ ด้านคือความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ในระยะเริ่มแรกมีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ ๑๐ มิติ ดังนี้

มิติที่ ๑ การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกและไม่ใช้เวลา รอคอยนานจนเกินไป

มิติที่ ๒ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมายรวมถึงการทำความเข้าใจในเรื่องภาษาที่อาจจะแตกต่างกันของลูกค้า

มิติที่ ๓ สมรรถนะ (Competence) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่ผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงความรู้และทักษะทางด้านการจัดการและการติดต่อบุคคล

มิติที่ ๔ ความมีไมตรีจิต (Courtesy) การมีมารยาทความเคารพให้เกียรติผู้อื่นจริงใจและเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

มิติที่ ๕ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

มิติที่ ๖ ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสม่ำเสมอในเรื่องของประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ การให้บริการและนำเสนอผลิตภัณฑ์เป็นไปอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ ๗ การตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการขององค์กรหรือพนักงาน

มิติที่ ๘ ความปลอดภัย (Security) การให้บริการที่ปราศจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อกังขาใด ๆ

มิติที่ ๙ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ

มิติที่ ๑๐ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding's Knowing the Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเรียนรู้และตระหนักความต้องการเฉพาะของลูกค้า และมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้มีการทดสอบซ้ำโดยสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ๑๒ กลุ่มคำตอบจากการสัมภาษณ์ได้ ๙๗ คำตอบและจัดกลุ่มเหลือแค่ ๑๐ กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการโดยแบบวัด SERVQUAL ได้ถูกแบ่งออก ๒ ส่วนคือ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในการบริการจากองค์กร และส่วน ๒ เป็นการวัดภายหลังการจากรับบริการแล้วนักวิชาการที่ทำวิจัยดังกล่าวได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อใช้ในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า คุณภาพการ ๗ มิติได้แก่สมรรถนะ (Competence) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding' Knowing the Customer)

มีความสัมพันธ์กันและสามารถรวมเป็นมิติใหม่ได้ ๒ มิติการประกันคุณภาพ (Assurance) และความเข้าใจ (Empathy) ส่วนมิติของคุณภาพการให้บริการ ๓ มิติที่เหลือยังคงเดิม

พาราสุรามาน,ไซเธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๕ อ้างถึงใน ภาวัต วรรณพิน, ๒๕๕๕, น.๙-๑๐) ซึ่งได้ทำการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยตรง โดยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และพัฒนาเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ ๕ มิติ ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

มิติที่ ๑ ความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
๒. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
๓. การทำงานไม่ผิดพลาด
๔. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
๕. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

มิติที่ ๒ การสร้างความมั่นใจ (A: Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
๒. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในบริการ
๓. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
๔. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

มิติที่ ๓ รูปลักษณ์ (T: Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงามทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพพร้อมมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

๑. ความทันสมัยของอุปกรณ์
๒. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
๓. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
๔. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

มิติที่ ๔ การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ
๒. เวลาในการเปิดให้บริการ
๓. โอกาสในการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
๔. สนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

๕. การเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

มิติที่ ๕ การตอบสนอง (R: Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

๑. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
๒. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
๓. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
๔. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

จากรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย ๕ มิติ ผู้วิเคราะห์ได้นำรูปแบบการวัดคุณภาพการบริการ ๕ มิติ ของ ภาวดี วรรณพิณ ๒๕๕๕, น.๙-๑๐ ซึ่งดัดแปลงมาจากรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามาน, ไชธธอม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, ๑๙๘๕) ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บุคลากรผู้ให้บริการ

๑. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

งานบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ ดังนี้

(เบญจมา เจนการ ๒๕๔๑, น.๑๒๙)

๑. เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปองค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

๒. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี

๓. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมชาย กิจยรรยง (๒๕๕๕, น.๗๑) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการไว้ดังนี้

๑. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง ค้ำครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

๒. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงานของตนเอง และใกล้เคียง

๓. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น

๔. ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น

๕. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

๖. มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น

๗. มีไหวพริบ ปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ให้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็น

๘. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมพันธ์ในการบริการเกิดจากทีมงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

๙. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

๑๐. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ให้บริการ

๒. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๕๐)

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้อง ขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๒. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

๓. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้ดี

๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๗. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calinness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

๘. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

๙. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

๓. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

๓.๑ ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือห้อยเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

๓.๒ ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิด ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

๓.๓ ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ไม่ปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เลขที่ ๑๐๖๑ ซอยอิสราภาพ ๑๕ ถนนอิสราภาพ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๐ เว็บไซต์ : <http://www.bsru.net> Facebook Fan page : มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีโครงสร้างองค์กรและการบริหาร ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการประจำสำนัก ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ๔ ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิภายใน จำนวน ๒ ท่าน โดยมีภาระหน้าที่ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยคณะกรรมการประจำสถาบัน พ.ศ. ๒๕๔๘ ดังนี้

๑.๑ วางนโยบายและกำหนดแนวทางการดำเนินงานของสำนัก

๑.๒ ติดตามประเมินผลการบริหารงานของสำนัก

๑.๓ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ กำกับดูแลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ บรรลุ

เป้าหมาย

๒. คณะกรรมการบริหารสำนัก ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และกรรมการที่ปรึกษา โดยมีภาระหน้าที่ดังนี้

๒.๑ ดำเนินนโยบายและการบริหารงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ นั้นมีบุคลากรทั้งสิ้น ๓๐ คน ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร ๖ คนและฝ่ายปฏิบัติงาน ๒๔ คน โดยแบ่งเป็น ๕ ส่วนงานดังนี้

๑. งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่หลัก ดังนี้

๑.๑ งานธุรการ สารบรรณ พัสดุ

๑.๒ งานบริการส่วนหน้า บริการรับคำร้อง และจ่ายเอกสาร

๑.๓ งานวางแผน บุคลากร และงบประมาณ

๑.๔ งานประกันคุณภาพทางการศึกษา

๒. งานทะเบียนประวัติและออกเอกสารการศึกษามีหน้าที่หลัก ดังนี้

๒.๑ งานทะเบียนประวัตินักศึกษา

๒.๒ งานเอกสารสำคัญทางการศึกษา

๓. งานลงทะเบียนเรียนและประมวลผลทางการศึกษามีหน้าที่ ดังนี้

๓.๑ งานลงทะเบียนเรียน

๓.๒ งานประมวลผลการศึกษา

๔. งานด้านส่งเสริมและประสานงานด้านวิชาการมีหน้าที่ ดังนี้

๔.๑ งานสนับสนุนพัฒนาหลักสูตรและวิชาการ

๔.๒ งานรับสมัครนักศึกษา

๔.๓ งานประชาสัมพันธ์

๕. งานระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศทางทะเบียนมีหน้าที่ ดังนี้

๕.๑ ดูแลระบบฐานข้อมูลด้านทะเบียน

๕.๒ งานจัดทำสารสนเทศและสถิติทางวิชาการและด้านทะเบียน

ภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ การรับสมัครนักศึกษา การรับรายงานตัว บันทึกข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลเอกสารของนักศึกษาใหม่ ดำเนินการจัดสอบเข้านักศึกษาใหม่ การลงทะเบียนเรียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาของนักศึกษา การจัดตารางเรียนห้องเรียน กำหนดปฏิทินวิชาการการบันทึกเกรด ประสานงานเทียบโอนรายวิชา ตรวจสอบคุณสมบัติเดิม ยกเว้นรายวิชาเรียนพักการเรียนคืนสภาพ ประมวลผลการเรียน ดำเนินการออกใบรับรองและใบรายงานผลการเรียน ตรวจสอบการจบการศึกษาตรวจสอบคุณสมบัติการได้รับเกียรตินิยม ดำเนินการประมวลผลการสำเร็จการศึกษา จัดทำรายชื่อผู้เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร จัดทำปริญญาบัตร และบริการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการหน้าเคาน์เตอร์

ข้อมูลอาคารสถานที่

ปัจจุบันผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานหน้าที่ในส่วนงานบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่นแนะนำการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ให้ข้อมูลการรับรายงานตัวนักศึกษา ขั้นตอนการขอใบรับรอง ขั้นตอนการขอผลการเรียน ขั้นตอนขอทำบัตรนักศึกษาใหม่ ขั้นตอนการติดตามผลคำร้อง ขั้นตอนการพักการเรียน ขั้นตอนการรักษาสภาพ ขั้นตอนการยื่นคำร้องภาคเรียนสุดท้าย ขั้นตอนการขอยกเลิกรายวิชาเรียน ขั้นตอนการชำระค่าเทอมล่าช้า ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนบัณฑิตสำเร็จการศึกษา และแนะนำช่องทางการให้บริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ เคาน์เตอร์บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลคำแนะนำทางโทรศัพท์ และแนะนำคำร้องประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางประเภทคำร้อง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ที่	เรื่อง	ใช้คำร้องประเภท
๑.	ขอแก้ไข / เปลี่ยนแปลง คำนำหน้า ชื่อ สกุล และประวัติ	คำร้องทั่วไป
๒.	บัตรประจำตัวนักศึกษา หายหรือชำรุด	คำร้องขอมีบัตรประจำตัวนักศึกษา
๓.	ขอใบรายงานผลการศึกษา (Transcript)	คำร้อง ขอใบรายงานผลการศึกษา
๔.	ขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา / วิชาเอก / ความประพฤติ	คำร้อง ขอหนังสือรับรอง
๕.	ลงทะเบียนเรียนไม่ทัน ติดภารกิจ หรือเจ็บป่วยไม่สามารถมาเรียนได้ตลอดภาคเรียน	คำร้อง ขอพักการเรียน
๖.	ไม่ต้องการศึกษาต่อด้วยสาเหตุต่างๆ	คำร้อง ขอลาออก
๗.	ต้องการเทียบโอนวิชาเรียน - กรณีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า - กรณีเคยศึกษาระดับปริญญาตรีจากที่อื่นมาแล้ว (ต้องไม่เกิน ๑๐ ปี) - กรณีเคยศึกษาอยู่ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	คำร้อง ขอยกเว้นกลุ่มวิชาการศึกษาทั่วไป คำร้อง ขอยกเว้นการเรียนรายวิชา คำร้อง ขอโอนผลการเรียน
๘.	ลงทะเบียนเรียนแล้วแต่ไม่สามารถเข้าเรียนได้ หรือ มีเวลาเรียนไม่ครบตามกำหนด	คำร้อง ขอยกเลิกวิชาเรียน

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เส้นทางสูบัณฑิต (๒๕๖๐ - ๒๕๖๑, น.๑๖)

การประชาสัมพันธ์

๑. ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นที่รู้จัก นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์หลายท่านได้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

นาวิน เพิ่มประยูร (๒๕๖๒, น.๕๑) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับประชาชน เป็นความพยายามขององค์การที่จะได้รับความสนับสนุนความร่วมมือจากประชาชน โดยการสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ไพโรจน์ กุลละวณิชย์ (๒๕๕๑, น.๒) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น จากสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ เพื่อชี้แจงให้เข้าใจถูกต้อง อันเป็นการสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (๒๕๔๕, น.๑๘) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย การประชาสัมพันธ์ จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยเหลือสนับสนุน

เสรี วงษ์มณฑา (๒๕๔๖, น.๙) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้นทั้งหลาย ทั้งปวง ที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การกับประชาชน โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมบริการขององค์การ สร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยอมรับส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาอ้างอิง โดยวิธีการเข้าศึกษาจากไฟล์รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยเป็นสมาชิกของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล TDC (Thai digital collection) มีดังนี้

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ประจำปีงบประมาณ 2564 ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน ในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้ 1. งานบริการด้านทะเบียน ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการด้านรายได้ หรือภาษี ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ข้อเสนอแนะ จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้ 1) งานด้านทะเบียนไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ 2) งานด้านรายได้หรือภาษี ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ 4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ไม่พบข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ

ทรงศักดิ์ ชยานุเคราะห์ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาปูน ประจำปีงบประมาณ 2564 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขาปูน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคนช่วงปลาย (46-60 ปี) มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด และมีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ในภาพรวมของผู้รับบริการ รวม 4 งาน ประกอบด้วย งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและงานสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.80 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึง ต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอน การให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ควรพัฒนาสมรรถนะครูทางด้านการสอนออนไลน์ให้มากขึ้น มากที่สุด ความคาดหวังจากผู้รับบริการ พบว่า อยากให้มีสื่อการสอนแบบออนไลน์มากขึ้น/บุคลากรทางการศึกษา/เจ้าหน้าที่ทุกคนควรปรับตัวให้พร้อมและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น

นัยนา สกิตเสถียร (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.37 สามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้ 1) โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 92.60 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ ร้อยละ 88.80 3) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ร้อยละ 80.40 4) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ร้อยละ 76.50 5) การให้บริการผู้ปกครองนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา ร้อยละ 76.06 6) งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 76.40 7) จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service ร้อยละ 76.30 8) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ ร้อยละ 76.10 9) โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้ ร้อยละ 74.50

เชมญา คินิมาน ภัทรมนัส ศรีตระกูล อาพันธ์ชนิต เจนจิต สมญาฐิธีระวิชิตระกุล (2564) ได้ศึกษาปัจจัยของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 1) นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยของการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน 2) นักศึกษาที่จบการศึกษาจากภูมิภาคที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกในด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ด้านสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน 3) นักศึกษาที่สมัครผ่านระบบการคัดเลือก TCAS รอบที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกในทุกด้านแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลของมหาวิทยาลัย จำแนกตามระบบการคัดเลือก TCAS พบว่า นักศึกษาที่สมัครเข้าศึกษาผ่านระบบ TCAS ทุกรอบ รับรู้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยจากช่องทางสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น กลุ่มใน Facebook Twitter Instagram มากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาอันดับ 2 ได้แก่ เว็บไซต์ Facebook ของคณะ/มหาวิทยาลัย และอันดับ 3 ได้แก่ เว็บไซต์แนะนำการศึกษาต่อ

ปรัชญาวรรณ จันทะขาน (2564) ได้ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยจากการสำรวจและการวิเคราะห์สภาพและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดนำไปสู่ประเด็นในการกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 4 ประเด็นกลยุทธ์ตามกรอบแนวคิดของกระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การพัฒนาสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานสู่ความเป็นนวัตกรรม (Innovator) ด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด 2) การพัฒนางานประชาสัมพันธ์สู่ความเป็นเลิศภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด 3) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดดิจิทัล การสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ และ 4) การจัดการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ด้วยเทคโนโลยีการตลาด (Marketing Technology)

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงค์กุลสมบัติ (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาทิตยา สมณา (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ 1 สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 148 คน ประสพการณ์การใช้บริการทุกวัน

จำนวน 109 คน และเป็นตัวแทนออกของ จำนวน 294 คน 2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง ทั้ง 5 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม สามอันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีคุณภาพระดับดีมาก ประเด็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพระดับดีมาก และประเด็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพระดับดีมาก ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ประสบการณ์การใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศัลยกรรม ส่วนบริการศัลยกรรมที่ 1 สำนักงานศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาพร สิงห์ทอง ทักษิณ ศรีสุข (2564) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้านที่รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อผู้รับบริการซึ่งมีค่าเท่ากันกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

นลินธร สีสภาพุทธิ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน (Home Healthcare Service) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรมีความแตกต่างกันในทุกปัจจัย คือ ลักษณะประชากรด้านเพศ ด้านอาชีพ และด้านรายได้ต่อเดือน ในส่วนของประชากรในด้านอายุมีความแตกต่างกันในบางปัจจัย คือ ปัจจัย ด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการติดต่อ ปัจจัยด้านการสื่อสารและการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และในส่วนของประชากรด้านการศึกษามีความแตกต่างกันในปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการติดต่อ และปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการบริการและปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการติดต่อ ส่งผลต่อการเลือกรับบริการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์

กุลฉัตร กิมชัย (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เท่ากันทุกชั้นปี เมื่อจำแนกภาควิชา พบว่า ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตาม

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน 2) นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

วัชรินทร์ จันท์สีมารรณ ทตมัล แสงสว่าง และรุ่งนภา กิตติลาภ (2562) ได้ศึกษาศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขามหาสารคาม อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบแบบจับคู่ความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ นำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขามหาสารคาม ดังนี้ โครงการศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (OneStop Service) โครงการบริการถูกต้อง กระชับฉับไว โครงการบริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล โครงการมิสเตอร์ประปา สมาร์ท และโครงการดูแลใกล้ชิด ใส่ใจคุณภาพบริการ

นภัสสินี เปื่องการ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการระหว่าง 5-10 ปี มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และเป็นธุรกิจประเภทบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=4.49$) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X}=4.44$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.43$) และด้านราคา ($\bar{X}=4.19$) ตามลำดับและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชีโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

อัมพร ด่านเจริญ (2562) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการงานซ่อมตามแบบจำลองคานาน สาขาวិชาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะความพึงพอใจมี 3 อันดับที่มีความสำคัญ ได้แก่ 1) คุณลักษณะที่ไม่พึงพอใจ มีจำนวน 9 คุณภาพบริการ 2) คุณลักษณะที่พึงพอใจ มีจำนวน 11 คุณภาพบริการ และ 3) คุณลักษณะที่เหนือความคาดหวัง มีจำนวน 10 คุณภาพบริการในการปรับปรุงการให้บริการ คุณลักษณะความพึงพอใจที่นำมาทำการปรับปรุงเป็นอันดับแรกคือ Must-be Attribute ซึ่งถือว่าเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีและสำคัญที่สุดในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุง เพราะถ้าหากไม่มีคุณลักษณะนี้ในคุณภาพบริการจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

อหิตยา วิมลเมือง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท อายุราชการ 6-10 ปี เป็นผู้รับบริการสาย

วิชาการ ส่วนใหญ่ติดต่อบริการเวลา 13.00-16.30 น. จะติดต่อบริการประเภทงานการลาทุกประเภท โดยระยะเวลา ในการติดต่อบริการตั้งแต่ 10-30 นาที 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชภัฏวชิรวิทยาดู โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอยู่ใน ระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา ในการให้บริการ ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏวชิรวิทยาดู จำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มสายการทำงาน และระยะเวลาในการติดต่อบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ใน ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมธาวี เนตรวิริยะกุล (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่ม ตัวอย่างได้แก่ บุคลากรและนักเรียน โรงเรียน สาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 277 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68, s.d.=.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77, s.d.=.77$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71, s.d.=.70$) และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56, s.d.=.75$)

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ แรกคือด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ สรุปเป็นประเด็น ดังนี้ 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ 1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมี บุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก 1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ 1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการ ประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน 2) ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ ควรแก้ไขปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือ ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบอากาศ/แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุด

บริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต รังสิต ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $\bar{X}=0.692$) รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $\bar{X}=0.689$) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $\bar{X}=0.682$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $\bar{X}=0.676$) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระปิ่นนครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มารับบริการครั้งแรก โดยมารับบริการตรวจสุขภาพประจำปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ เป็นหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด 2) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการและการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ เพื่อดำเนินการทางการตลาดและการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มกำไรของโรงพยาบาลต่อไป

ชัตชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุขงานบริการด้านการโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างและงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน ตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นแยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่ม

ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

ณัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติโดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ ของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพพบว่าอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านรายได้พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

ธนนันท์ อัครพัชรอมต (2560) ได้ศึกษาการศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ภายในองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านสภาพและความต้องการข้อมูลข่าวสาร การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ สายสนับสนุน วิชาการ และนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมนักศึกษามากที่สุด 2) การศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และเอกสารตำรา พบว่ารูปแบบการสื่อสารประกอบด้วย 1. องค์ประกอบ 12 องค์ประกอบ ได้แก่ นโยบายของมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ บุคลากรเครือข่ายการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ แหล่งสาร ผู้สร้างสารและส่งสาร สารเพื่อประชาสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร ผู้ถอดสาร และผลลัพธ์จากการสื่อสาร 2. กระบวนการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วยวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ กำหนดยุทธวิธี สื่อสารสร้างสรรค์ และตรวจสอบประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนการประเมินความเหมาะสมรูปแบบการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ภายในองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผ่านการประเมินความเหมาะสมในระดับเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.39) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=0.16)

สมชาย รัตนภูมิภิญโญ กมลพร กัลยาณมิตร สุพร สิมะกาธร (2560) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท 2) ระดับความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันโดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สูงกว่าเพศชาย

ปวันรัตน์ อิ่มเจริญกุล (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร หรือ พนักงาน ในด้านของบุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นในด้านการแสดงออกของพนักงาน ที่แสดงความจริงใจในการให้บริการผ่านรอยยิ้มหรือการทักทายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาเป็นความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของบริการ ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (เห็นด้วยมากที่สุด)

จักรแก้ว นามเมือง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการศูนย์ไอซีที เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจในบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการมีเทคโนโลยีทันสมัย สนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องของการมีข้อมูลหรือแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อความ การมีเอกสารประชาสัมพันธ์หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการทำงานหรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สภาพแสง เสียง อากาศ และอุณหภูมิที่พอเหมาะของห้องบริการ การจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความเพียงพอ สภาพดี พร้อมใช้และมีเอกสารให้สามารถค้นคว้าข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม เป็นต้น แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ รวมทั้งการมีแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อความ รูปแบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สุภาภรณ์ คณะเวทย์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองไม่ถือตัวในการให้บริการ มีความรู้ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการ มีความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม และมีระดับมากที่สุดของความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

พัชรี ภูบุญอิม (๒๕๕๘) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ๑) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ๒) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนชั้นปี การศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ๓) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนัก ส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบ บริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๔) ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่ เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบ สารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือน สถานะปัจจุบันของนักศึกษา

อัจฉรา อาษา (2559) ได้ศึกษาการเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการใน ศูนย์บริการ คนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการศึกษาพบว่า งานบริการที่ต้องการมากที่สุด สามลำดับ คือ บริการเบี้ยยังชีพคนพิการ รองลงมาคือ บริการออกบัตรประจำตัวคนพิการ ต่อ บัตรประจำตัวคนพิการ การเปลี่ยนแปลงชื่อผู้ดูแลคนพิการ และลำดับที่สามคือ บริการข่าวสารการ ประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อคนพิการ ส่วนประเด็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อ การเข้ารับบริการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไป กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาเพียงเล็กน้อยในสามประเด็นที่ เป็น อุปสรรคต่อการเข้ารับบริการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไป คือ 1) ประเภทความพิการเป็นอุปสรรค ต่อการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการคนพิการทั่วไป 2) ไม่มีผู้ดูแลญาติ เพื่อนบ้านหรือผู้นำชุมชนรับ-ส่ง ใน การเดินทางเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการคนพิการทั่วไปและ 3) การไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ศูนย์บริการคน พิการทั่วไปจัดให้บริการ

จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของ ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี พิจารณาจาก ค่าสถิติไค-สแควร์ เท่ากับ 58.03 ค่า df เท่ากับ 43 ค่า p เท่ากับ .063 ค่า GFI เท่ากับ .98 ค่า AGFI เท่ากับ .95 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า NFI เท่ากับ .99 ค่า NNFI เท่ากับ 1.00 ค่า SRMR เท่ากับ .045 และ ค่า RMSEA เท่ากับ .028 ตัวแปร ทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความภักดีของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 53 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้รับบริการมากที่สุด คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ การรับรู้คุณค่าของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และ การรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการตามลำดับ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (๒๕๕๘) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ๑) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากและมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน ๒) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการบริการ และความ สะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

๐.๐๑ ๓) ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี ๑ ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ดาร์ณ แพลอย (๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ๑) นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ อายุ คณะ ชั้นปี พบว่ามีความแตกต่างกัน เมื่อด้านเพศพบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ในด้านอายุพบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ด้านคณะพบว่า คณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาด้านชั้นปีที่กำลังศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ภวัต วรรณพิน (2554) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของร้าน TrueCoffee สาขาในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าของร้าน TrueCoffee สาขาในมหาวิทยาลัยที่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ มีรายได้อยู่ที่ 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 6.30 และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.42 และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของความคาดหวัง จึงสรุปว่าลูกค้ามีความพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้าน TrueCoffee สาขาในมหาวิทยาลัยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริง แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑.๑ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๕๘๙ คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๓๓๕ คน รวมทั้งหมดจำนวน ๙๒๔ คน (กองบริหารงานบุคคล, ๒๕๖๕)

๑.๒ นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๓๔๗ คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑,๒๐๓ คน รวมทั้งหมด จำนวน ๑๕,๕๕๐ คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, ๒๕๖๕)

๑.๓ บุคคลทั่วไป จำนวน ๔๕ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, น.๔๓) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาบริการจริง จำนวน ๔๒๘ คน ดังนี้

๒.๑ บุคลากร จำนวน ๒๒ คน ได้แก่

๒.๑.๑ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๘ คน

๒.๑.๒ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๔ คน

๒.๒ นักศึกษา จำนวน ๓๖๑ คน

๒.๒.๑ นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๓๕๔ คน

๒.๒.๒ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๗ คน

๒.๓ บุคคลทั่วไป จำนวน ๔๕ คน

๒.๓.๑ นักเรียนผู้สนใจสมัครเข้าศึกษา จำนวน ๑๙ คน

๒.๓.๒ ผู้ปกครองของนักเรียนผู้สนใจสมัครเข้าศึกษา จำนวน ๑๖ คน

๒.๓.๓ ผู้ปกครองของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน ๑๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ เป็นข้อความถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการมารับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ส่วนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน ๖ ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๔ ข้อ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อความถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการมารับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้มารับบริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

๒. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พี่เลี้ยงนักวิจัยตรวจสอบเนื้อหาของคำถามเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยการศึกษาพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบลักษณะรายละเอียดของงานวิจัยตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษาดังนี้

๓.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ หลาบมาลา อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๓.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์วัฒน์ มิ่งมิตร อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๓.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประไพ ศรีดามา อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๔. นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่าข้อความทุกข้อมีค่าเกิน .๐ ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ประโยคที่ใช้ในข้อความหรือข้อความให้เหมาะสมมีความชัดเจนสมบูรณ์ขึ้น เช่น การสอบถามด้านการบริการควรเพิ่มบริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับข้อความใหม่ให้ครอบคลุม

๕. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

๖. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕ คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, น.๙๖) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .๙๕

๗. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

๑. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้มาบริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ระหว่างวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๙ มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๔๒๘ ชุด

๒. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

๓. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๔. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ใน ๖ ด้าน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า ๒ กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณ

๑. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	๑ คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	๒ คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	๓ คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	๔ คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	๕ คะแนน

๒. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, น.๑๓)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๔. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยให้การพิทักษ์ข้อมูลของผู้มารับบริการตลอดของกระบวนการวิจัย โดยใช้รหัสแทนชื่อ ใช้แบบสรุปลักษณะข้อมูลผู้มารับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเป็นในรูปแบบของเอกสารแบบดิจิทัลในคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่เป็นเอกสารจะถูกเก็บไว้ในตู้ลิ้นชักส่วนตัวที่มีกุญแจเปิดและปิด ข้อมูลแบบดิจิทัลถูกเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่มีรหัสป้องกันการเข้าถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล รวมทั้งการรักษาความลับด้วยการทำลายไฟล์ข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัยจนได้รับการตีพิมพ์ งานวิจัยนำเสนอในภาพรวมและใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t (t-Distribution)
F-test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ F (F-D Distribution)
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นในการยอมรับสมมติฐาน Sig.
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mem Square)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๒๘ ราย ประกอบด้วย เพศ ตามสถานภาพ สังกัดประเภทการรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบ ดังตารางที่ ๑ – ๕

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๗๙	๔๑.๘
หญิง	๒๔๙	๕๘.๒
รวม	๔๒๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	๘	๑.๙
บุคลากรสายสนับสนุน	๑๔	๓.๓
นักศึกษาระดับปริญญาโท	๗	๑.๖
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	๓๕๔	๘๒.๗
บุคคลทั่วไป	๔๕	๑๐.๕
รวม	๔๒๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗ รองลงมาเป็นบุคคลทั่วไป จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙ และที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖

ตาราง ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	๖๖	๑๕.๔
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๗๙	๑๘.๕
คณะวิทยาการจัดการ	๗๓	๑๗.๑
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๘๒	๑๙.๒
วิทยาลัยการดนตรี	๓๔	๗.๙
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๔๙	๑๑.๔
หน่วยงานภายนอกอื่น ๆ	๔๕	๑๐.๕
รวม	๔๒๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลจากสังกัดของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒ รองลงมาเป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑ คณะครุศาสตร์ จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมจำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔ หน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ และที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ คณะวิทยาลัยการดนตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙

ตาราง ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการรับบริการ

ประเภทการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การสมัครเรียน	๑๘	๔.๒
รับเอกสาร	๓๖๒	๘๔.๖
รับบริการเรื่องอื่น ๆ	๔๘	๑๑.๒
รวม	๔๒๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เกี่ยวกับรับเอกสาร จำนวน ๓๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖ รองลงมาเป็นรับบริการเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒ และที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ การสมัครเรียน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒

ตาราง ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ

ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๕ นาที	๒๒๓	๕๒.๑
๕ นาที	๑๗๖	๔๑.๑
๕ - ๑๐ นาที	๒๓	๕.๔
มากกว่า ๑๐ นาที	๖	๑.๔
รวม	๔๒๘	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อน้อยกว่า ๕ นาทีจำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑ รองลงมาใช้ระยะเวลาในการติดต่อ ๕ นาที จำนวน ๑๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑ ระยะเวลาในการติดต่อ ๕-๑๐ นาที จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔ และที่มารับบริการน้อยที่สุด คือ ใช้ระยะเวลาในการติดต่อมากกว่า ๑๐ นาทีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ๖ ด้าน ด้าน
รูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ
ด้านประชาสัมพันธ์ สามารถแสดงได้ใน ตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
จำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม

การให้บริการของสำนักส่งเสริม วิชาการ และงานทะเบียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านรูปลักษณ์	๔.๗๒	.๔๘๖	มากที่สุด	๒
ด้านความน่าเชื่อถือ	๔.๗๘	.๓๗๙	มากที่สุด	๑
ด้านการตอบสนอง	๔.๖๗	.๔๖๒	มากที่สุด	๔
ด้านการสร้างความมั่นใจ	๔.๖๔	.๕๑๐	มากที่สุด	๖
ด้านการดูแลเอาใจใส่	๔.๗๐	.๕๕๓	มากที่สุด	๓
ด้านประชาสัมพันธ์	๔.๖๕	.๔๙๙	มากที่สุด	๕
ภาพรวม	๔.๖๙	.๔๔๐	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๖ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนนั้นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๙$) (S.D.=.๔๔๐)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ
($\bar{X}=๔.๗๘$) รองลงมาทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านรูปลักษณ์
($\bar{X}=๔.๗๒$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=๔.๖๔$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=๔.๖๗$) ด้านประชาสัมพันธ์
($\bar{X}=๔.๖๕$) ส่วนด้านการสร้างความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=๔.๖๔$)

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
สถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๗๘	.๔๑๖	มากที่สุด	๑
สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	๔.๖๙	.๕๓๖	มากที่สุด	๓
แบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย	๔.๗๗	.๕๐๕	มากที่สุด	๒
มีอุปกรณ์เครื่องมือ พร้อมให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ฯลฯ	๔.๖๔	.๖๕๔	มากที่สุด	๔
รวม	๔.๗๒	.๔๘๖	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านรูปลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๗๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อสถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X}=๔.๔๕$) มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือแบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=๔.๗๒$) สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ($\bar{X}=๔.๓๕$) ส่วนมีอุปกรณ์เครื่องมือ พร้อมให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=๔.๑๑$)

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์	๔.๘๔	.๓๗๐	มากที่สุด	๑
การอธิบายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	๔.๗๙	.๔๐๕	มากที่สุด	๒
การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้	๔.๗๑	.๔๕๒	มากที่สุด	๔
มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๘	.๔๑๘	มากที่สุด	๓
รวม	๔.๗๘	.๓๗๙	มาก	

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อ ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ ($\bar{X}=๔.๘๔$) มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือการอธิบายแนะนำขั้นตอน

ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.54$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=4.53$) การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=4.39$)

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
ท่านได้รับการทันที เมื่อมาติดต่อ	4.54	.666	มากที่สุด	4
มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	4.64	.556	มากที่สุด	2
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว	4.74	.414	มากที่สุด	1
มีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วผ่านทาง Facebook	4.63	.484	มากที่สุด	3
รวม	4.67	.462	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๙ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในหัวข้อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.74$) มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=4.63$) มีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วผ่านทาง Facebook ($\bar{X}=4.64$) ท่านได้รับการทันที เมื่อมาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=4.54$)

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ด้านการสร้างความมั่นใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ	4.65	.663	มากที่สุด	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี	4.64	.643	มากที่สุด	3
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้ถูกต้อง	4.74	.473	มากที่สุด	1
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.57	.456	มากที่สุด	4
รวม	4.64	.510	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการสร้างความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ($\bar{X}=4.74$) มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.65$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี ($\bar{X}=4.64$) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=4.57$)

ตารางที่ ๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.66	.645	มากที่สุด	4
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็นและสุภาพ	4.74	.544	มากที่สุด	๑
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยินดีในการให้บริการ	4.69	.626	มากที่สุด	๓
เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ	4.73	.565	มากที่สุด	๒
รวม	4.70	.553	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านการสร้างความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็น และสุภาพ ($\bar{X}=4.74$) มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ ($\bar{X}=4.73$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยินดีในการให้บริการ ($\bar{X}=4.69$) ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=4.66$)

ตารางที่ ๑๒ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านประชาสัมพันธ์

ด้านประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	๔.๗๘	.๔๑๓	มากที่สุด	๑
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง	๔.๖๖	.๖๒๑	มากที่สุด	๓
มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	๔.๔๖	.๗๙๙	มาก	๔
มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	๔.๗๓	.๕๕๕	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๖๕	.๔๙๙	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๑๒พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในหัวข้อ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X}=๔.๗๘$) ความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X}=๔.๗๓$) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง ($\bar{X}=๔.๖๖$) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดเท่ากับ ($\bar{X}=๔.๔๔$)

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๓ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๙๗	๔.๗๔	.๔๐๕	๑.๘๒๔	.๐๐๐
หญิง	๒๔๙	๔.๖๖	.๕๖๑		

* $p < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๓ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ

ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๔ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๙๓	๑	๑.๑๙๓	๒.๘๔๙	.๐๙๒
ภายในกลุ่ม	๑๗๘.๓๔๙	๔๒๖	.๔๑๙		
รวม	๑๗๙.๕๔๒	๔๒๗			

* $p < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๔ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๓ ผู้รับบริการที่มีสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๕ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามสังกัด

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	.๒๑๗	๒	.๒๑๗	.๐๕๙	.๘๐๘
ภายในกลุ่ม	๑๕๕๖.๔๖๕	๔๒๖	๓.๖๕๔		
รวม	๑๕๕๖.๖๘๒	๔๒๘			

* $p < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๕ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๔ ผู้รับบริการที่มีรับบริการประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๖ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเภทการรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	.๕๓๓	๒	.๕๓๓	๓.๕๘๙	.๐๕๙
ภายในกลุ่ม	๖๓.๓๖๔	๔๒๖	.๑๔๙		
รวม	๖๓.๘๙๗	๔๒๘			

* $p < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๖ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ ๕ ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๗ การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๗๔	๒	๒.๕๗๔	๕.๙๓๓	.๐๑๕
ภายในกลุ่ม	๑๘๔.๘๔๖	๔๒๖	.๔๓๖		
รวม	๑๘๗.๔๒๑	๔๒๘			

* $p < .๐๕$

จากตารางที่ ๑๗ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลที่ได้ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheff's Method) ได้ผลดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff's Method) ของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 นาที	5 นาที	5-10 นาที	มากกว่า 10 นาที
น้อยกว่า 5 นาที	4.79	-	0.27	-0.21	-4.21
5 นาที	4.52		-	-0.48	-0.48
5-10 นาที	5.00			-	
มากกว่า 10 นาที	5.00				-

* $p < .05$

จากตารางที่ ๑๘ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheff's Method) พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการน้อยกว่า 5 นาที กับผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ ๕ นาที มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแตกต่างกัน ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๙ สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
๑. ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน $\alpha = .000$
๒. ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน $\alpha = .092$
๓. ผู้มารับบริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน $\alpha = .808$
๔. ผู้มารับบริการที่มีรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน $\alpha = .059$
๕. ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน $\alpha = .015$

ตอนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ ๒๐ ข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
๑. ควรมีตัวอย่างคำร้องออนไลน์ในเว็บไซต์	๑๘
๒. ขอให้เปิดบริการทุกวัน และเพิ่มการให้บริการในวันเสาร์	๑๔
๓. ลดชั้นในคำร้องพร้อมมืออย่างแบบคำร้องประกอบ	๑๒
๔. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	๘
๕. ขอให้เว็บไซต์ใช้งานได้ สะดวกขึ้น ลดตัวหนังสือให้น้อยลง	๙
๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน	๕
๗. ควรขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ	๔
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้ม	๒

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า ผู้มาบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๒๘ คน มีผู้ได้ให้ข้อเสนอ
แนวทางพัฒนาโดย เรียงลำดับ ดังนี้ ๑) ควรมีตัวอย่างคำร้องออนไลน์ในเว็บไซต์ ๒) ขอให้เปิดบริการทุก
วัน และเพิ่มการให้บริการในวันเสาร์ ๓) ลดชั้นในคำร้องพร้อมมืออย่างแบบคำร้องประกอบ ๔) ควรเพิ่ม
เจ้าหน้าที่บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง ๕) ขอให้เว็บไซต์ใช้งานได้ สะดวกขึ้น ลดตัวหนังสือให้น้อยลง

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕” ผลเนื่องมาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับผู้มารับบริการเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับผู้มารับบริการได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ๓) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกเพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มารับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น ๔๒๘ ชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน ๔๒๘ คน (ผู้มารับบริการที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มารับบริการจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒๘ คน สถิติผู้มาใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๙ มกราคม ๒๕๖๖ ระยะเวลา ๖๐ วัน) โดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓, น.๔๓) สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใน ๖ ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และหากพบว่า ความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่

ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๓. การทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนองานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่ต้องการศึกษาได้ทราบถึงบทสรุปจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ทำการเสนอการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๒ มีสถานภาพเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ ๘๒.๗ มีสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มากที่สุด ร้อยละ ๑๙.๒ ประเภทการรับบริการรับเอกสาร มากที่สุดร้อยละ ๘๔.๖ และส่วนใหญ่ใช้เวลาน้อยกว่า ๕ นาที ที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ มากที่สุดร้อยละ ๕๒.๑

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๖ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69$, $S.D=.440$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.78$, $S.D=.379$)มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปลักษณ์ ($\bar{X}=4.72$, $S.D=.486$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.70$, $S.D=.553$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=4.67$, $S.D=.510$) เป็นส่วนที่มีผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

๒.๑ ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านรูปลักษณ์ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือสถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X}=4.78$, $S.D=.446$) รองลงมาคือ แบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.77$, $S.D=.505$) และระดับน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์เครื่องมือพร้อมให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ฯลฯ ($\bar{X}=4.64$, $S.D=.654$)

๒.๒ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ ($\bar{X}=4.84$, $S.D=.370$) รองลงมาคือ การอธิบายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.79$, $S.D=.405$) และระดับน้อยที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=4.71$, $S.D=.552$)

๒.๓ ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=.418$) รองลงมา คือ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=4.69$, $S.D.=.596$) และระดับน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการทันที เมื่อมาติดต่อ ($\bar{X}=4.59$, $S.D.=.666$)

๒.๔ ด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=.437$) รองลงมา คือ ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=.902$) และระดับน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X}=4.57$, $S.D.=.496$)

๒.๕ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็น และสุภาพ ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=.544$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็น และสุภาพ ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=.565$) และระดับน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.66$, $S.D.=.645$)

๒.๖ ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=.413$) รองลงมา คือ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=.555$) และระดับน้อยที่สุด คือ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.46$, $S.D.=.799$)

๓. การทดสอบสมมติฐาน

ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน $\alpha = .000$

ผู้มารับบริการที่มีรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน $\alpha = .735$

ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน $\alpha = .092$ ผู้มารับบริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน $\alpha = .808$

ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน $\alpha = .015$

๔. ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้มาบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๒๘ คน มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะทางพัฒนาโดย เรียงลำดับ ดังนี้ ๑) ควรมีตัวอย่างคำร้องออนไลน์ใน เว็บไซต์ จำนวน ๑๘ ราย ๒) ขอให้เปิดบริการทุกวัน และเพิ่มการให้บริการในวันเสาร์ จำนวน ๑๔ ราย ๓) ลดขั้นตอนคำร้องพร้อมมีอย่างแบบคำร้องประกอบ จำนวน ๑๒ ราย ๔) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง จำนวน ๘ ราย ๕) ขอให้เว็บไซต์ใช้งานได้ สะดวกขึ้น ลดตัวหนังสือให้น้อยลง จำนวน ๙ ราย

อภิปรายผล

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๖ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านประชาสัมพันธ์และ ด้านการดูแลเอาใจใส่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

๑.๑ ด้านรูปลักษณ์ พบว่า สถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ แบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย และสถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhorn (๒๐๐๐) ซึ่งให้ความสำคัญกับการสร้างสัญลักษณ์ (Symbol) ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอเช่น มีป้ายชี้บอกที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (๒๕๖๑) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่จัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอและพร้อมใช้ บริการอีกทั้งทำป้ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างชัดเจนและเข้าถึงได้รวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ วงศกร युกิจภูมิ (๒๕๕๙) มีภาพลักษณ์ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ ภาวัต วรรณพิน (๒๕๕๔) พบว่า รูปลักษณ์ทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) ความทันสมัยของอุปกรณ์ ๒) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ๓) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ๔) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

๑.๒ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ การอธิบายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจนและมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhorn (๒๐๐๐) ซึ่งให้ความสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้มารับบริการ องค์กรและพนักงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐภูมิ วงษ์สิงห์ (๒๕๕๔) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจด้านความเชื่อมั่น ด้านความรวดเร็วและการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ การให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ ภาวัต วรรณพิน (๒๕๕๔) พบว่า ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ๒) การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการ

ให้บริการ ๓) การทำงานไม่ผิดพลาด ๔) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ๕) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

๑.๓ ด้านการตอบสนอง พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และมีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วผ่านทาง Facebook ซึ่งสอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (๒๕๖๑) พบว่า ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการในทันทีต่อผู้ที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลนารี เสือโรจน์ (๒๕๕๖) ซึ่งสอดคล้องกับ วิณา สุวรรณนาบุรณ์ (๒๕๕๙) พบว่า ด้านการตอบสนอง และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก ซึ่งสอดคล้องกับ บัณฑิต รอดทัศนาศ (๒๕๕๔) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีนั้นมีการใช้งานมากที่สุด ในพฤติกรรมกรรมการใช้เฟซบุ๊กและความพึงพอใจต่อการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านเฟซบุ๊ก Facebook ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวัต วรรณพิน (๒๕๕๔) พบว่า การตอบสนองความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ๒) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ๓) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๔) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

๑.๔ ด้านการสร้างเชื่อมั่น พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร สิงห์ทอง และ ทศพร ศรีสุข (๒๕๖๔) พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการสูงที่สุดคือประเด็นที่ผู้ให้บริการมีองค์ความรู้ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งทิพย์ นิลพัท (๒๕๖๑) พบว่า การสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อโรงพยาบาลในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวัต วรรณพิน (๒๕๕๔) พบว่า การสร้างเชื่อมั่น ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ สุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ๒) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ ๓) ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ๔) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปวันรัตน์ อิมเจริญกุล (๒๕๖๐) พบว่า ผู้ให้บริการผ่านรอยยิ้มหรือการทักทายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ (เห็นด้วยมากที่สุด) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร

๑.๕ ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็น และสุภาพ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยินดีในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทดมล แสงสว่าง (๒๕๖๔) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุดเกี่ยวกับด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้เสียหายเป็นอย่างดีและมีการแนะนำขั้นตอนการเสียหายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกุลสมบัติ (๒๕๖๔) พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้มารับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของ

กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการผู้รับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวดี วรรณพิน (๒๕๕๔) พบว่า การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ๑) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่ ๒) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร ๓) โอกาสในการรับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร ๔) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่ ๕) ความสามารถในการ เข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

๑.๖ ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่า เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับพรพรรณ เกิดดี (๒๕๕๓) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับรู้ข่าวสารโดยผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ที่ระดับมากที่สุด จากการศึกษาเรื่องการเปิดรับและความต้องการข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งสอดคล้องกับ ธนินวัฒน์ อัครพัชรอมต (๒๕๖๐) พบว่า การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการ สายสนับสนุน ทำให้นักศึกษารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรม นักศึกษามากที่สุด และพบว่าใช้ช่องทางการสื่อสารทางเว็บไซต์ www.pnru.ac.th มากที่สุด

ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะองค์การต้องการได้รับการยอมรับ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดี เพราะเป็นการขับเคลื่อนให้องค์การได้เผยแพร่ข่าวสารออกไปยังบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย ผ่านกระบวนการสื่อสาร ด้วยวิธีต่าง ๆ อย่างมีระบบ เป็นขั้นตอน และต้องใช้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความมุ่งหมายในที่สุด

ผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (๒๕๖๔) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๖๔ คน ในทุกด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน อาทิ วิมลเมือง (๒๕๖๒) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรคณะสถาปัตยกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข (๒๕๕๘) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาผู้มารับบริการต่อการให้บริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

๒. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน การวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ ประเภทการรับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกัน สถานภาพ สังกัด และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ แตกต่างกัน อภิปรายดังนี้

๒.๑ เพศ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอติยา วิมลเมือง (๒๕๖๒) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่าเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ ภาณุเดช เพียรความสุข (๒๕๕๘) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน โดย ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธาวี เนตรวิริยะกุล (๒๕๖๑) เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า บุคลากรและนักเรียนเพศชาย และเพศหญิง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกัน

๒.๒ สถานภาพพบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอติยา วิมลเมือง (๒๕๖๒) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของเมธาวี เนตรวิริยะกุล (๒๕๖๑) เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า บุคลากรและนักเรียนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรแตกต่างกันแตกต่างกันและผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของอัมพร ด่านเจริญ (๒๕๖๒) การวิเคราะห์ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการงานซ่อมตามแบบจำลองคาโน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์บริการงาน ซ่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการงานซ่อมตามแบบจำลองคาโน แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

๒.๓ สังกัด พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสังกัดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุเดช เพียรความสุข (๒๕๕๘) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาที่มีสังกัด (คณะ) ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แตกต่างกัน ผลงานวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอติยา วิมลเมือง (๒๕๖๒) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พบว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีสังกัดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

๒.๔ ประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชญาน์ โรมินทร์ (๒๕๖๑) เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ต พบว่าประชาชนที่มีมารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหรี (๒๕๖๐) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ประชาชนที่มีมารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติแตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งศรี (๒๕๕๙) เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ประชาชนที่มีมารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกัน

๒.๕ ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าว

ขัดแย้งกับงานวิจัยของอติยา วิมลเมือง (๒๕๖๒) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ พบว่าประชาชนที่มีมาติดต่อมีระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่องานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ แตกต่างกัน ผลการวิจัยขัดแย้งกับงานวิจัยของนลินธร ลีลาฤทธิ์ (๒๕๖๔) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ส่งต่อการเลือกรับบริการดูแลผู้ป่วยที่บ้านใช้บริการมีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ แตกต่างกันและขัดแย้งกับงานวิจัยของอัจฉรา อาษา (๒๕๕๙) เรื่อง การเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาใช้บริการของผู้ดูแลคนพิการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงสรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

สรุปความคิดเห็น

เนื่องจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ตรงจุดเน้น ความพึงพอใจผู้มารับบริการเป็นหลักและผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุกเพื่อให้ผู้มารับบริการสะดวกสบาย ง่ายแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงทำให้ผู้มารับบริการที่มีเพศประเภทการรับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ สังกัด และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาและงานทะเบียน แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยเฉพาะ ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพ สังกัด ประเภทการรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกันจากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

๑. ด้านรูปลักษณ์ หน่วยงานควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้มีตัวอักษรน้อยลง เพิ่มรูปภาพ หรืออาจเพิ่มตัวอย่างคำร้องและขั้นตอนไว้บนเว็บไซต์ เพื่อให้ความสะดวกมากขึ้น อีกทั้งปรับปรุงป้ายทางขึ้นชั้น ๒ ให้โดดเด่นมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
๒. ด้านความน่าเชื่อถือ หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการ หรือการเปลี่ยนแปลงเวลาทางเว็บไซต์ให้ผู้มาใช้บริการทราบทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ
๓. ด้านดูแลเอาใจใส่ หน่วยงานควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้น และเปิดบริการชั้น ๒
๔. ด้านการตอบสนอง หน่วยงานควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในแบบ รูปภาพ หรือ QR Code แนะนำวิชาการที่น่าสนใจมากขึ้น ทันสมัยมากขึ้น หรือจัดกิจกรรมให้นักศึกษาทราบถึง ช่องทางเว็บไซต์
๕. ด้านการสร้างความมั่นใจหน่วยงานควรมีตัวอย่างขั้นตอนคำร้องให้ชัดเจนจะทำให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระยะเวลา/เงื่อนไขต่าง ๆ จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามที่คาดหวังไว้
๖. ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนักศึกษาให้ทราบอย่างทั่วถึง
๗. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๘. ควรให้คำแนะนำ และความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิเคราะห์ในครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๒. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๓. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนด้านวิชาการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๔. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กองบริหารงานบุคคล. (๒๕๖๕). สถิติบุคลากรทุกประเภท จำนวนตามหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๕. จาก <https://hrmd.bsru.ac.th/stat-staff/>
- กุลฉัตร กิมซ้าย. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เขมญา คินิมาน ภัทรมนัส ศรีตระกูล อาพันธ์ชนิด เจนจิต สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (๒๕๖๔). ปัจจัยของการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จักรแก้ว นามเมือง และคณะ. (๒๕๖๐). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. (๒๕๕๕). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฬาลักษณ์ เทียนรุ่งรัมย์. (๒๕๕๙). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยในภาคตะวันออก ของประเทศไทย. สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญาวិทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (๒๕๕๐). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัตชัย รัตพันธ์ และคณะ. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแ่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัฐา เสวกวิหारी. (๒๕๖๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารบติ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (๒๕๕๔). คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษาโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ดาร์ณ แพลอย. (๒๕๕๖). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- ทรงศักดิ์ดา ชยานุเคราะห์. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
การบริหารส่วนตำบลเขาปูน. ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ธันน์วัฒน์ อัครพัชรอมต. (๒๕๖๐). การศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่องานประชาสัมพันธ์ภายใน
องค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. (๒๕๔๕). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อัลฟ่า.
- นพเก้า เกตุวงศ์. (๒๕๕๐). แนวทางพัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแม่สอด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร.
- นภัสสินี เป็รื่องการ. (๒๕๖๒). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นลินธกร ลีลาพฤทธิ. (๒๕๖๔). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน (Home
Healthcare service). ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นัยนา สติตเสถียร. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาหมวดศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- นาวิน เพิ่มประยูร. (๒๕๖๒). การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล
ผ่านเฟซบุ๊กแฟนเพจ. สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (๒๕๖๑). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- บัณฑิต รอดทัศน. (๒๕๕๔). พฤติกรรมการใช้เฟสบุ๊คและความพึงพอใจต่อการบริหาร
ความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านเฟสบุ๊คคิง เพาเวอร์ (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (๒๕๖๔). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต
เทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (๒๕๕๑). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ ๒).
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๔๓). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษรินทร์ เนตรน้อย (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME BANK) สาขาชลบุรี.
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เบญจามา เจนการ. (๒๕๔๑). การวิเคราะห์เนื้อหาวารสารบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาษาไทยระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๓๐-๒๕๓๙. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร.
- ประภาพร สิงห์ทอง ทัดษกร ศรีสุข. (๒๕๖๔). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปรัชญาวรรณ จันทะขาน. (๒๕๖๔). ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวันรัตน์ อิ่มเจริญกุล. (๒๕๖๐). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสถานที่ให้บริการพื้นที่ทำงาน Co-Working Space ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมปรีดี บุญรังสี. (๒๕๕๔). รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. (๒๕๔๒). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- พรพรรณ เกิดดี. (๒๕๕๓). การเปิดรับและความต้องการข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสื่อสาร, คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. (๒๕๕๐). จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น.
- พัชรี ภูบุญอิม. (๒๕๕๘). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๕๐). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (๒๕๕๒). รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพียงพร บุญแสน. (๒๕๕๐). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ไพโรจน์ กุลละวณิช. (๒๕๕๑). ปอกเปลือก PR. กรุงเทพฯ : เฟิร์นข้าหลวง.
- ภวัต วรรณพิณ. (๒๕๕๔). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ภวัตร วรรณพิน. (๒๕๕๔). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. (๒๕๖๑). ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. วิชาเอกบริหารโรงพยาบาล สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (๒๕๕๙). คู่มือเทคนิคการให้บริการสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ. สืบค้นเมื่อ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๕. จาก <http://arit.aru.ac.th/wpcontent/uploads/๒๐๑๖/๐๖/kml๒๐๐๖๕๙.pdf> หน้า ๑๑.
- เมธาวี เนตรวิริยะกุล. (๒๕๖๑). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (๒๕๕๓). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (๒๕๖๔). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคา จังหวัดขอนแก่น. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (๒๕๖๑). การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลัดดา พุทธารีกานต์. (๒๕๕๐). พฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวมในการบริโภคเครื่องดื่มกาแฟสดที่ร้าน True Coffee สาขาอาคารทรู ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วงศ์กร ยูกิจภูติ. (๒๕๕๙). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ใช้งานในกรุงเทพมหานคร. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (๒๕๕๔). คุณลักษณะ ๗ ประการของผู้ให้บริการที่ดี. ค้นเมื่อวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕. จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism> น.๓๖.
- วัชรินทร์ จันท์สีมาวรรณ ทตมัล แสงสว่าง และรุ่งนภา กิตติลาภ. (๒๕๖๒). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

- วีณา สุวรรณนาบุรณ์. (๒๕๕๙). **คุณลักษณะส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟชบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และ วราพร ดำรงกุลสมบัติ. (๒๕๖๔). **ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริพร มงคลรัตนศิริ. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (๒๕๕๑). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย รัตนภูมิภิญโญ กมลพร กัลยาณมิตร สุพร สิมะการ. (๒๕๖๐). **ผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.** คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๕๐). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ ๕). กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุกัญญา โภาคา. (๒๕๕๓). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาภรณ์ คณะเวทย์. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม.** นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ กลุ่มงานการเงินและพัสดุ โรงพยาบาลมหาสารคาม.
- เสรี วงษ์มณฑา. (๒๕๔๖). **หลักการโฆษณา.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมสารจำกัด.
- อติทยา วิมลเมือง. (๒๕๖๒). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.** ได้รับทุนการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (๒๕๕๔). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของ ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อัจฉรา อาษา. (๒๕๕๙). **การเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้ดูแลคนพิการในศูนย์บริการคนพิการทั่วไปที่จัดตั้งในจังหวัดกำแพงเพชร.** สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร ด้านเจริญ. (๒๕๖๒). **การวิเคราะห์ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการงานซ่อมตามแบบจำลองคาโน.** บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมเชิงนวัตกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

- อาทิตยา สมณา. (๒๕๖๔). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
บุคลากร ส่วนบริการบุคลากรที่ ๑ สำนักงานบุคลากรท่าเรือแหลมฉบัง.**
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Aday and Anderson. (1978). **“Theoretical and methodological issue in sociological
studies of consumer satisfaction with medical care.”** Social Science and
Medicine.
- Applewhite, P. B. (1999). **Organization Behavior.** New York : Prentice Hall.
- Boshoff, C. (2007, January). **A Psychometric Assessment of E-S-Qual : a scale to
measure electronics service.** Journal of Electronic Commerce Research, 8 (1).
- Corrall, S.& Brewerton, A. (1999). **The new professional’s handbook : Your guide
to Information services management.** London : Library Association.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). **Service management : operations,
strategy and information technology.** (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and marketing : managing the moment
of truth in service.** Lexington, Mass : Lexington Books.
- Hinshaw, A.S. & Atwood, J.R. (1982). **A patient satisfaction instrument : precision try
replication.** Nursing Research.
- Kotler, P. (1997). **Marketing Management: Analysis planning Implementation and
Control.** (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.
- _____. (1994). **Marketing essential.** New Jersey : Prentice-Hall.
- Krejcie, R.V., & Morgan D.W. 1970. **" Determining sample size for research activities."**
Education and Psychology Measurement, 30 (3), 607-608.
- Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation.** Psychological Review, 50 (4),
370–396. doi:10.1037/h0054346
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service
quality and its implications for future research.** Journal of Marketing,
49(4), 41-50. <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- _____. (1988), **“SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Mearsuring Consumer
Perceptions of Service Quality”**, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40.
- Schermerhorn, J. R. (2000). **Management.** (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to social change.** Pennsylvania :Dowden Hutchinson & Ross.
- Simon H. A. (1976). **Administrative behavior.** (3rd ed). New York : Fee Press.
- Webber, M. (1996). **The theory of social and economic organization.** New York : The
Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ หลาบมาลา
อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์วัฒน์ มิ่งมิตร
อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประไพ ศรีดามา
อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ภาคผนวก ข

หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

ที่ อว ๐๖๔๓.๐๒/ 605



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทรีแบริจ
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ หลาบมาลา

ด้วย นางมรกต นรพัลลภ งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความจริงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

ในการนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์จันทรณ์ สิริอุดมพันธ์)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๐

ที่ อว ๐๖๔๓.๐๒/ 606



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์วัฒน์ มิ่งมิตร

ด้วย นางมรกต นรพัลลภ งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความตรงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

ในการนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์จันทร์ศรี สิริวัฒนันท์)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๐

ที่ อว ๐๖๔๓.๐๒/ 607



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประไพ ศรีดามา

ด้วย นางมรกต นรพัลลภ งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ” ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยการหาค่าความตรงของเครื่องมือวิจัยก่อนทำการเก็บข้อมูล

ในการนี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้วิจัย (แบบสอบถาม) และให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย อันจะส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์จันทรณ์ สิริรัตนันท์)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๐

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ได้แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ด้านประชากรศาสตร์ ผู้มารับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ เพียง ๑ ช่องเท่านั้น

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. สถานภาพ

๑. บุคลากรสายวิชาการ

๒. บุคลากรสายสนับสนุน

๓. นักศึกษาระดับปริญญาโท

๔. นักศึกษาระดับปริญญาตรี

๕. บุคคลทั่วไป

๓. สังกัด

๑ คณะครุศาสตร์

๒ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

๓ คณะวิทยาการจัดการ

๔ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

๕ วิทยาลัยการดนตรี

๖ คณะวิศวกรรมศาสตร์และ

๗. หน่วยงานภายนอกอื่น ๆ

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

๔. ประเภทการรับบริการ

๑. การสมัครเรียน

๒. รับเอกสาร

๓. รับบริการเรื่องอื่น ๆ

๕. ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

๑. น้อยกว่า ๕ นาที

๒. ๕ นาที

๓. ๕-๑๐ นาที

๔. มากกว่า ๑๐ นาที

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยมีลำดับความเห็น ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน
พึงพอใจมาก	๔	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
พึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านรูปลักษณ์					
๑.๑ สถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ					
๑.๒ สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ					
๑.๓ แบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย					
๑.๔ มีอุปกรณ์เครื่องมือ พร้อมให้บริการเช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ฯลฯ					
๒. ด้านความน่าเชื่อถือ					
๒.๑ ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์					
๒.๒ การอธิบายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน					
๒.๓ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้					
๒.๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๓. ด้านการตอบสนอง					
๓.๑ ท่านได้รับการทันท่วงที เมื่อมาติดต่อ					
๓.๒ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว					
๓.๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว					
๓.๔ มีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วผ่านทาง Facebook					
๔. ด้านการสร้างความมั่นใจ					
๔.๑ ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี					
๔.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
๔.๔ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ					

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
๕.๑ ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม วันจันทร์ - วันพุธ ให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๘.๓๐ น. วันพฤหัสบดี - วันศุกร์ ให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. วันอาทิตย์ ให้บริการเวลา ๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. หยุดทุกวันเสาร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐น.					
๕.๒ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจเย็น และสุภาพ					
๕.๓ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยินดีในการให้บริการ					
๕.๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม ให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ					
๖. ด้านประชาสัมพันธ์					
๖.๑ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน					
๖.๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง					
๖.๓ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
๖.๔ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหารายชื่อ (IOC)

แบบตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา rays ข้อของแบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

ที่ข้อ	รายการ	ผลการพิจารณาจาก ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่			IOC
		๑	๒	๓	
ด้านรูปลักษณ์					
๑.	สถานที่บริการจัดเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	สถานที่ให้บริการ มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	แบบฟอร์มเอกสารคำร้องมีขั้นตอน เข้าใจง่าย	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	มีอุปกรณ์เครื่องมือ พร้อมให้บริการเช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา ฯลฯ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือ					
๑.	ข้อมูลที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	การอธิบายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
ด้านการตอบสนอง					
๑.	ท่านได้รับบริการทันที เมื่อมาติดต่อ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความรวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	มีระบบแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วผ่านทาง Facebook	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
ด้านการสร้างความมั่นใจ					
๑.	ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้ถูกต้อง	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้

ที่ข้อ	รายการ	ผลการพิจารณาจาก ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่			IOC
		๑	๒	๓	
ด้านการดูแลเอาใจใส่					
๑.	ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมวัน วันจันทร์ - วันพุธ ให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๘.๓๐ น. วันพฤหัสบดี - วันศุกร์ ให้บริการเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. วันอาทิตย์ ให้บริการเวลา ๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. หยุดทุกวันเสาร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างใจ เย็น และสุภาพ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยินดีในการ ให้บริการ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่า เทียมให้เกียรติ และให้ความสำคัญกับผู้มา ติดต่อ	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
ด้านประชาสัมพันธ์					
๑.	เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๒.	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๓.	มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้
๔.	มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	+๑	+๑	+๑	ใช้ได้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

นางมรกต นรพัลลภ

งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เลขที่ ๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ ๑๕
แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐
โทรศัพท์ ๐๒-๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๗๑๖

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พ.ศ. ๒๕๖๒
-----------------------	--

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. ๒๕๓๙	เจ้าหน้าที่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
พ.ศ. ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน	งานบริหารงานทั่วไป สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา