



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ  
ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Teachers' Satisfaction Toward the Service of Academic Position  
Assignments of the Personnel Management Division  
of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi

นางสาวฐิตาภา ทองไชย  
กองบริหารงานบุคคล

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี พ.ศ. 2564

หัวข้อโครงการวิจัย	ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนด ตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวฐิตาภา ทองไชย
ปีงบประมาณ	2564

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามคณะที่สังกัด และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร และนำกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณเทียบบัญญัติไตรยางค์ ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-Test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.17$ , S.D.=.535) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=4.42$ , S.D.=.562) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.19$ , S.D.=.619) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=4.06$ , S.D.=.685) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=4.01$ , S.D.=.653)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ผู้บริหารควรจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น ขั้นตอนการให้บริการที่มีความกระชับรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สร้างกระบวนการบริการให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เพิ่มช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย เช่น Website, Line group, Line Official, Application เป็นต้น ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและพัฒนาปรับ Mindset ด้านการเป็นผู้ให้บริการที่ดี และการให้บริการควรเป็นแบบ One stop service

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การบริการ งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล



Research Title	Teachers' Satisfaction Toward the Service of Academic Position Assignments of the Personnel Management Division of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name - Surname	Miss Thitapa Thongchai
The Fiscal Year	2021

### Abstract

This research aimed to investigate the teachers' satisfaction level toward the service of academic position assignments of the Personnel Management Division of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi and compare the teachers' satisfaction level toward the service of academic position assignments classified by personal factors including gender, education level, work experience, job position, and academic position.

The research sample consisted of the 140 teachers at Rajamangala University of Technology Thanyaburi who requested to determine academic positions in the fiscal year 2018-2020. The stratified sampling technique divided the population into subgroups based on faculty and sampling accessibility. To determine the sample size in relation to the sample size and population, and to calculate and compare the rule of three. The instrument included a questionnaire. To analyze the data, the researcher conducted the statistics consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation, the inferential statistics including T-Test and One-way Anova.

The results revealed that:

1. The overall teachers' satisfaction level toward the service of academic position assignments of the Personnel Management Division of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi indicated the high level ( $\bar{x}=4.17$ , S.D.=.535). The satisfaction showed the four areas of service personnel ( $\bar{x}=4.42$ , S.D.=.562), service process ( $\bar{x}=4.19$ , S.D.=.619), facilities ( $\bar{x}=4.06$ , S.D.=.685), and service channel ( $\bar{x}=4.01$ , S.D.=.653), respectively.

2. The respondents with different factors of personal, gender, educational level, work experience, and working positions had no difference in the opinion level on the teachers' satisfaction with the service in four aspects, which was statistically significant at the .05 level.

3. The respondents with different personal factors in terms of academic positions had different opinion levels on teachers' satisfaction with the service in four aspects, which was statistically significant at the .05 level.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Academic Position Assignments, Personnel Management Division



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2564” ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาให้แนวคิดและคำปรึกษา รวมถึงคำแนะนำอย่างดียิ่งจากที่ปรึกษาโครงการวิจัย ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

นางสาวฐิติภา ทองไชย

ผู้วิจัย





## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานทางการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	14
2.3 ข้อมูลพื้นฐานของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	44

## สารบัญ (ต่อ)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาจำนวน และค่าร้อยละ	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย	73
5.1 สรุปผลการวิจัย	73
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	85
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	92
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	93
ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ	97
ประวัติผู้วิจัย	100



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ข้อมูลบุคลากรที่ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2563	41
3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งแยกตามปีงบประมาณที่ขอรับบริการ งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	41
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานผู้ตอบ แบบสอบถาม	48
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งทางวิชาการผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม	49
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอน การให้บริการ	50
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ	51
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม T-Test	56
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศเป็นรายด้าน T-Test	57
4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม F-Test	58
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายด้าน F-Test	59
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวม F-Test	61
4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในรายด้าน F-Test	62

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม T-Test	64
4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ในรายด้าน T-Test	65
4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม F-Test	66
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม เป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe	67
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe	70
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe	71
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe	72
ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบด้วยค่าสถิติทดสอบ	77



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2.1 โครงสร้างการการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	26
2.2 โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล	27



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลา มีน้อยลง การรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ การเข้าถึงการให้บริการและการรับบริการ จึงเป็นเรื่องที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญ การบริการที่ดีของคุณภาพ มีอาจสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) ความพึงพอใจในการได้รับการบริการที่ดี เป็นไปตามที่คาดหวัง เกิดขึ้นได้ในทุกองค์กร ไม่เว้นแม้แต่การให้บริการในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ เช่นเดียวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐ ถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2563 : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้บริการด้านการศึกษา ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “กองบริหารงานบุคคล เป็นองค์กร การบริหารงานบุคคล เพื่อการแสวงหา การรักษาและพัฒนาบุคลากร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล” เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร กระบวนการบริหารจัดการ



ด้านงานบุคคลจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากเดิมที่เป็นงานเชิงรับ มาเป็นงานเชิงรุก ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยมากขึ้น ให้บริการบุคลากรในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาและฝึกอบรม ทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์ กำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าตอบแทนและอัตรากำลัง สันทนาการและสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ผู้รับบริการของกองบริหารงานบุคคลจึงเป็นบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยที่ต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจจากกองงานต่าง ๆ ในการให้บริการ อาทิ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ในปีงบประมาณ 2563 และกองพัฒนานักศึกษา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ

งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เป็นงานที่อยู่ภายใต้ฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีหน้าที่ดำเนินการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการให้กับอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งให้บริการข้อมูลหลักเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการขอตำแหน่งทางวิชาการทุกขั้นตอน แต่งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และขั้นตอนวิธีการขอตำแหน่งที่ยุ่งยากและใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก อีกทั้งยังมีปัญหาจากปัจจัยภายนอกในการดำเนินงานที่จะให้บริการต่ออาจารย์ยุ่งยากมากขึ้น ทำให้อาจารย์ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการบางขั้นตอน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสำรวจความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การให้ข้อมูลหลักเกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ รวมถึงให้คำปรึกษาการขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและคุณภาพให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการบริการของบุคลากรงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่และตำแหน่งทางวิชาการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ขอตำแหน่งทางวิชาการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 จำนวน 214 คน (สถิติข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563, งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2552) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 214 คน และแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามคณะที่สังกัด แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 140 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2564 - พฤษภาคม 2565

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับสูง

1.4.2 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ อาจารย์ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กองบริหารงานบุคคล หมายถึง กองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารงานบุคคล ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการจากงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและไม่เป็นไปตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน

ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ มีการดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ผู้รับบริการต้องการตามที่งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจัดไว้ให้ โดยการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง แผนผังขั้นตอนการให้บริการ การแสดงความถูกต้องและการปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นธรรมในการจัดลำดับการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ การตอบสนองจากช่องทางการให้บริการ และการพัฒนาช่องทางเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นแบบ One Stop Service

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน แนะนำวิธีการขั้นตอนได้อย่างละเอียดเข้าใจ ช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่มีข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาค รวมถึงมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทที่ดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในฐานะที่เป็นบุคลากรภาครัฐ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้รับบริการ มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการและจำเป็น สถานที่สำนักงานของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสะอาดเรียบร้อย มีบรรยากาศในสำนักงานที่ดี มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้ง่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มาติดต่อขอรับบริการในงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ

เพศ หมายถึง เพศของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็นระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอื่น ๆ

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ปฏิบัติงานเข้าหลักเกณฑ์ สามารถขอทำตำแหน่งทางวิชาการ หรือมีการสอนเต็มเวลาไม่น้อยกว่า 4 ปี ซึ่งแบ่งได้เป็น มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 4 แต่ไม่ถึง 9 ปี ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี และ ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป

ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็นข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย

ตำแหน่งทางวิชาการ หมายถึง ตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้งตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แบ่งเป็น อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

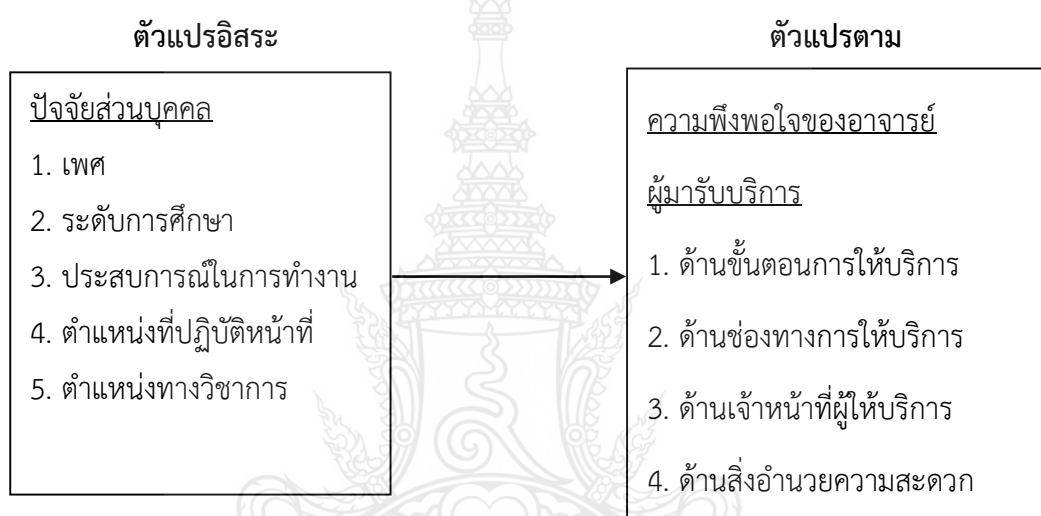
1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และนำผลจากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการสูงสุด

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปกำหนดยุทธศาสตร์ในแผนการพัฒนากุศลกร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการ



## 1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ข้อสรุปแนวคิดความพึงพอใจในการบริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยอ้างอิงตามงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561, หน้า 4) มาเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

นันทิยา ผิวงาม และคณะ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ปณณวัชร พ็ชรวาลัย (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ปานवास ประสาทศิลป์ (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง และจะเกิดขึ้นในระดับใดขึ้นอยู่กับระบบการตอบสนองความต้องการ

อนุพงศ์ เมืองโคตร (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้า โดยสิ่งเร้านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ตามความคาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อการได้รับบริการนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการหรือความคาดหวัง

อารยา นิราศภย์ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นไปตามที่คาดหวังก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและไม่เป็นไปตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะหายไปทันที ดังนั้น ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

### ความสำคัญของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

### องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพระหว่างการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ ต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

สุนันทา เลาहनันท์ (2553) เล็งเห็นว่า การบริการที่ดีจะต้องมีองค์ประกอบ ในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ปฏิบัติ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผน และกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่มและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจและผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบและให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



8. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าของเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหาร ซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

### ลักษณะความพึงพอใจ

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจ ว่ามีดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลา การเผชิญความจริงหรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่า เป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1954, อ้างถึงใน นิภาวรรณ วงศ์วิง, 2562) เป็นทฤษฎีที่อธิบายให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์อย่างเป็นลำดับจากขั้นต่ำไปหาสูง เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย โดย Maslow กล่าวว่า มนุษย์สามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายสูงสุดได้ ถ้ามนุษย์ได้รับความพึงพอใจตามความต้องการของตนเอง โดยจัดลำดับความต้องการไว้ 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการขั้นพื้นฐานทางสรีรวิทยา เพื่อความอยู่รอดของชีวิต Maslow อธิบายว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกายเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตก่อนความต้องการขั้นอื่น ๆ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ต้องการกำจัดความเจ็บป่วยและต้องการรักษาความสมดุลของร่างกาย ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น มนุษย์ทุกคนมีความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายเหมือนกัน แต่อาจต่างกันเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ เพศ วัยและสถานการณ์

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการที่จะอยู่อย่างสงบ มีระเบียบวินัย และไม่รุกรานผู้อื่น มีความมั่นคงในครอบครัว มีความรักใคร่ปรองดองกัน มีความปลอดภัยในอาชีพ ไม่ถูกไล่ล่าออก งานไม่เสี่ยงอันตราย และการมีหลักประกันในชีวิต มีผู้ดูแลยามเจ็บไข้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) คือความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่นและเป็นผู้ที่ได้มอบความรักให้กับผู้อื่น ส่วนในความเป็นเจ้าของก็โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือสมาชิกภายในกลุ่ม กล่าวคือ มนุษย์จะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใคร ไม่ได้รับการยอมรับหรือถูกตัดออก



จากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามหรือภรรยา หรือลูกได้ลดน้อยลงไป

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-Esteem Needs) คือความต้องการของมนุษย์ที่จะแสวงหาเกียรติยศศักดิ์ศรีทั้งโดยตนเองและการได้รับการยกย่องเชิดชูจากผู้อื่น และสังคม โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-Respect) คือ ความต้องการเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในตนเอง สร้างผลสัมฤทธิ์โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นและมีความเป็นอิสระ มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานได้ และอีกหนึ่งลักษณะความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศได้รับการยกย่องและยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขานและเป็นที่ยอมรับที่ดี ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization Needs) คือ ลำดับขั้นสุดท้ายของความ ต้องการ เป็นลำดับขั้นสุดท้ายที่จะเกิดขึ้นได้ ต้องเกิดความพึงพอใจและการตอบสนองในความต้องการลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 มาอย่างเพียงพอก่อน มนุษย์ที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ ต้องใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของตนเองที่มี มีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง มนุษย์จะมีแรงผลักดันให้แสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพที่มี เช่น นักร้องนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

วิชารากรณ์ สุริยาภิวฒน์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

พรธณี ชุติวฒนธาดา (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือ ความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค”

สมิต สัจฉกร (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้

บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ให้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการนั้น ๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ถ้านำมาแยกตัวอักษรออกแต่ละตัว จะพบว่า เป็นแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการที่ดี การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ซึ่งความหมายของตัวอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มเอาใจเขาใส่ใจเราเห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ  
ขององค์กร

C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ ดังนี้

1. เจื่อนใจการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการ หากเจื่อนใจการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองก็จะทำให้ผู้มารับบริการท้อใจ ตั้งแต่เริ่มทราบเจื่อนใจ ฉะนั้นเจื่อนใจบริการควร มีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการ

ของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคน ก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่าน การตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้รับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ควรถูกขอร้องว่านับถือศาสนาอะไร เป็นต้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (one stop service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ย่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่มาติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อขอทำงาน) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่ที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียวแทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น ๆ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันว่าทำให้ไม่ได้และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการบริการที่ดี คือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้รับบริการด้วยความเห็นใจและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการในประเทศไทย ได้มีการพัฒนานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชน แต่ยังไม่ถึงขั้นลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่ที่บริการกับประชาชนในต่างจังหวัด เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี (หรืออาจไม่ประทับใจ ถ้าไม่ได้บริการที่ดี)

เพนเซนสกี โทมาส (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เคทซ์ อิลิชูและเบรนด้า แดเนท (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ รมยยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้ เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น



วศิน อิงค์พัฒนากุล (อ้างอิงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุม การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติดน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

วิทยา ด้านอารมณ์ (อ้างอิงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา



1.1 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบกราดตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

1.2 หากเป็นหญิง การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมหวีไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตา ทรมานใจคนดู นอกจากนี้ไม่ควรใส่น้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติที่ผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม หน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่ถ้าการบริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

2.2 มีการซักถามความต้องการ

2.3 มีการอธิบาย

2.4 มีวิธีการพูดที่สุภาพ

ปรัชญา เวสารัชช (2540) ได้อธิบายองค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทาง ที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวางสะอาดและปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ได้แก่รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

4.2 การพุดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

Millet (1954, อ้างถึงใน พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ, 2562) ได้ให้ความเห็นเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐว่าผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ให้ความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกแง่มุม โดยไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะจะต้องตรงเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ผลการปฏิบัติงานถ้าไม่ตรงเวลาจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก มีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ Millet กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความพอใจของประชาชนเป็นหลักไม่ได้ยึดความพอใจหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการต่อสาธารณะ มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการได้มากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

อารยา นิราศภักย์ (2561) กล่าวถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร

ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของ การบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอ บริการใน วงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการ มีความ ต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอบริการได้

### ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ไทยประกันชีวิต (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

#### 1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1.1 มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้าบริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสารข้อมูลของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้ หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดีมีความมั่นใจตนเองและความคล่องตัวแสดงถึงความกระตือรือร้น สุขภาพ จริ่งใจดูเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อยสะอาดสวยงามเหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วน ทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชวนมองน่านิยมนับถือ นำเข้าใกล้และน่าประทับใจต่อผู้ทำการติดต่อ

1.3 ร่างกายแข็งแรงท่าทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ จะมีผลทำให้จิตใจมองปัญหาสุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น มากกว่าผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอมีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่นยึดถือว่าคุณค่าอื่น หรือผู้มาติดต่อถูกเสมอปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีเมตตาริจิตมีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่นให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกตมีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะหรือประจันหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาติดต่อ ย่อมมีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกันได้ ความมีปฏิภาณไหวพริบดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยเหลือมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญ ความมีปฏิภาณไหวพริบจะช่วยเสริมบุคลิกภาพความอ่อนนุ่มลื่นและความเข้าใจซึ่งกันและกันได้อย่างดี

## 2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการที่ดี

2.1 ทำเลที่ตั้งเดินทางสะดวกไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

## 3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือรับบริการไม่เข้าใจในบริการ

## 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับบริการ

จะได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ไม่คลุมเครือ เข้าใจต่อการฟัง

## 5. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน การบริการที่มีการดำเนินการที่ดีได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้งแต่ละเรื่อง

5.2 การลดขั้นตอนหรืออนุโลมให้ลูกค้าในบางกรณี ลูกค้าจะมีความรู้สึกที่ง่าย ไม่เสียเวลามาก

5.3 การดำเนินการในด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tools for Tracking and Measuring Customer Satisfaction) เป็นวิธีการที่จะติดตามวัดและค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าบริษัทที่ยึดปรัชญาหรือแนวความคิด



ทางการตลาด (Marketing Concept) ที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้าจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงคือ

5.3.1 การสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการ และจุดเด่นของสินค้า ซึ่งจะมีผลทำให้กำไรของบริษัทลดลง

5.3.2 บริษัทจะต้องสามารถสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่นลงทุนในการผลิตมากขึ้นหรือ มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (R&D) เหล่านี้ถือว่ามีความกระทบทั้งรายได้ของบริษัทและต้นทุนของสินค้า

5.3.3 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น พนักงานผู้ขาย ปัจจัยการผลิต และคนกลาง การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนเหล่านี้ด้วย

อารยา นิราศภัย (2561) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ มีดังนี้

#### 1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

#### 2. ระบบบริการ

ลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

#### 3. สภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพล หรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

#### 4. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ



## 5. ระยะเวลาบริการ

ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่ คุณภาพคือมีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่มาก

## 6. ความสะดวกในการให้บริการ

ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้ทำการศึกษาและใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

**1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน** หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดระบบ เช่น การมีประชาคม เป็นต้น

**2. ด้านช่องทางในการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

**3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการ และไม่เลือกปฏิบัติ

**4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์กร ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุป โดยการนำแนวคิดของงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มาประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



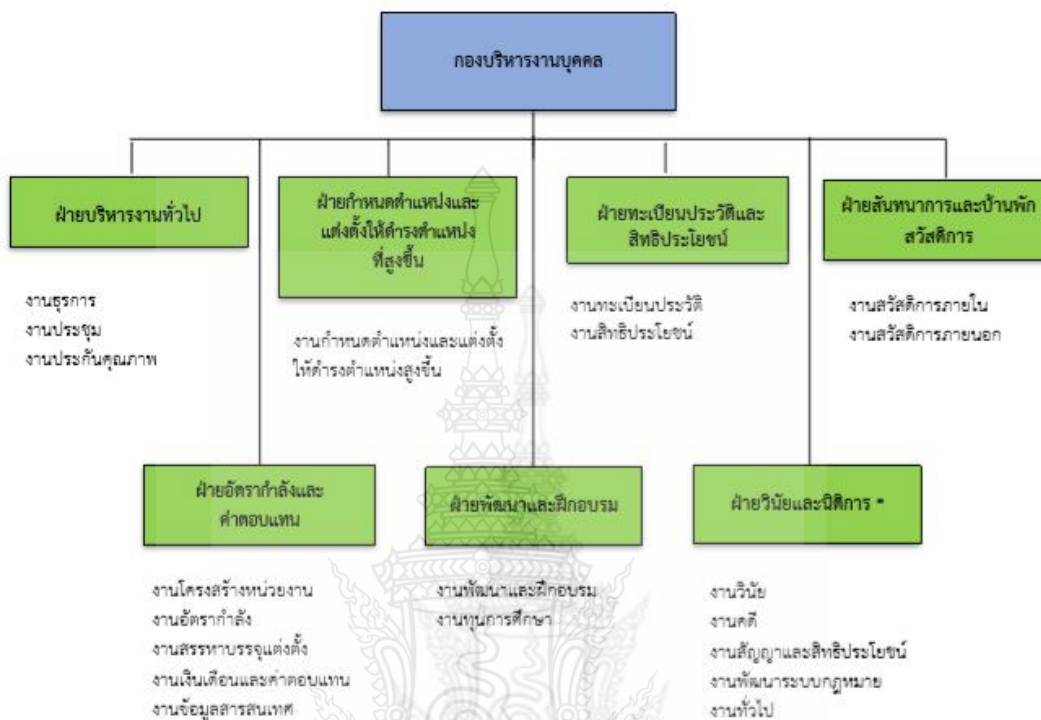
## 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### โครงสร้างการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.1 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ที่มา : <https://www.rmutt.ac.th/> (เว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

## โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งงานภายในกองบริหารงานบุคคล

ที่มา : งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้ (พັນนิตา เสือจำศีล : 2563)

#### วิสัยทัศน์

กองบริหารงานบุคคล เป็นองค์กรการบริหารงานบุคคล เพื่อการสรรหา การรักษา และพัฒนาบุคลากร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

#### พันธกิจ

1. พัฒนางานสวัสดิการและให้บริการอย่างมีคุณภาพ
2. พัฒนางานบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ

4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพของมหาวิทยาลัย
5. พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

#### เป้าหมาย

1. วางแผนระบบบริหารงานบุคคล
2. สรรหาบุคลากร
3. พัฒนาบุคลากร
4. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ
5. ให้สวัสดิการและประโยชน์แก่บุคลากร

#### หน้าที่ความรับผิดชอบของกองบริหารงานบุคคล

กองบริหารงานบุคคล ได้แบ่งส่วนราชการให้มีฐานะเป็นกองอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในปี พ.ศ.2550 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2550 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งได้กำหนดให้ส่วนราชการของสำนักอธิการบดี แบ่งออกเป็น 5 กอง ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล และกองพัฒนานักศึกษา และในปัจจุบันกองบริหารงานบุคคลสังกัดสำนักอธิการบดี มีผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล เป็นผู้บังคับบัญชา ทำหน้าที่กำกับดูแล และบังคับบัญชา มีการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการมาติดต่อประสานงาน โดยแบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ฝ่ายอัตราค่าจ้างและค่าตอบแทน
4. ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม
5. ฝ่ายทะเบียนประวัติและสิทธิประโยชน์
6. ฝ่ายสหนาการและบ้านพักสวัสดิการ
7. ฝ่ายวินัยและนิติการ (ปัจจุบันจัดตั้งเป็นกองกฎหมายตามมติสภามหาวิทยาลัย)



ซึ่งกองบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การสรรหาบุคลากรเข้ารับราชการ การแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การจัดทำโครงสร้างระบบงานและอัตรากำลัง การลาศึกษาต่อต่างประเทศและภายในประเทศ จัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การจัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการและลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอบำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

### หน้าที่ความรับผิดชอบของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ อยู่ในโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น กองบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านงานกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น เงินเพิ่ม พ.ต.ก. การเทียบตำแหน่งทางวิชาการ กำหนดรอบระดับตำแหน่งสายสนับสนุนให้เป็นระดับที่สูงขึ้น JD&S ของผู้บริหารและบุคลากร รายตำแหน่ง แผนต่อเวลาราชการ และการขึ้นทะเบียนตำแหน่ง

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และ ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. - 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจ ในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความ รวดเร็วฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

2.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

2.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคน และเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

นันทิยา ผิวงาม (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.30 ส่วนเพศชายมีเพียงร้อยละ 20.70 เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 89.11 และนักศึกษาภาค กศ.ป. ร้อยละ 10.89 มีทั้งหมด 6 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ มากที่สุด ร้อยละ 30.94 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 25.27 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 23.09 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 13.51 คณะเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 3.92 และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ร้อยละ 3.27 เรียนอยู่ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 72.11 และชั้นปีที่ 5 ร้อยละ 27.8 มีสาขาวิชาทั้งหมด 38 สาขา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานอนุมัติผลการศึกษาโดยภาพรวม ทุกคณะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ

ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกคณะ คิดเป็นร้อยละ 20.70, 79.30 ตามลำดับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเพศชาย คือ การสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนในเพศหญิง คือ ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งเพศชายและหญิง คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งมีรายการที่เหมือนกัน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งเป็นรายการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอนุมัติผลการศึกษาคควรนำไปปรับปรุงและแก้ไขและถ้าพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่องานอนุมัติผลการศึกษา จำแนกตามคณะ พบว่า 1) คณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.25$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.44$ ) มี 2 รายการที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด แต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส 4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น 5) คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ 6) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละรายการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย และผู้ให้บริการที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกรายการในทุกคณะ จึงสรุปได้ว่า รายการที่เจ้าหน้าที่งานอนุมัติผลการศึกษาคควรนำไป

ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะเมื่อเปรียบเทียบทั้งทางด้านเพศและคณะ รายการนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการ ให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น 2) ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่อง กิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะสมแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 132 คน เป็นเพศชาย 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 โดยมีรายละเอียดดังนี้ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี , น้อยกว่า 30 ปี , และ 51 ปี



ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.50, 18.20 และ 6.10 ตามลำดับ วุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ประเภทหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด หน่วยงานระดับคณะ/วิทยาลัย/ สำนัก จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาเป็นหน่วยงาน สนับสนุน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อย ละ 43.10 และ อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ประเภทผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตำแหน่งของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ นักวิชาการเงินและบัญชี , อื่น ๆ ได้แก่ นิติกร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ , นักวิชาการพัสดุ และ คิดเป็นร้อยละ 23.80, 22.90 และ 11.40 การติดต่อประสานงานและช่องทางการใช้บริการติดต่อ ดังนี้ งานธุรการ โดยส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมา คือ การติดต่อด้วยตนเอง, จดหมาย/หนังสือราชการ, website และ E-mail คิดเป็นร้อยละ 36.40, 25.80, 4.50 และ 1.50 งานตรวจสอบ โดยส่วนใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์/แฟกซ์ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา คือ การติดต่อด้วยตนเอง, จดหมาย/หนังสือราชการ, website, E-mail และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 47.00, 28.80, 9.80, 4.50 และ 0.80 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ด้านภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ใน เกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง คือ 4.09 - 4.30) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 4.20 และ 4.09 ตามลำดับ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) และเมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21-4.40) โดยเรียงลำดับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3 อันดับ คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, 4.35, 4.28 ตามลำดับ) ทั้งนี้ ช่องทางความสะดวก ในการติดต่อสื่อสาร และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.21) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.15-4.35) โดยเรียงลำดับ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3 อันดับ คือ แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ, พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35, 4.32, 4.22 ตามลำดับ) ทั้งนี้ การให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น และมีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.18) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.65 - 4.39) โดยเรียงลำดับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3 อันดับ คือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น, สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และมีสภาพแวดล้อมดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.25, 3.65 ตามลำดับ) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.18 - 4.29) โดยเรียงลำดับด้านคุณภาพการให้บริการ 3 อันดับ คือ มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ, ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 4.22 และ 4.20 ตามลำดับ)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3. การให้บริการในงานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. การให้บริการในงานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

5. การให้บริการในงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

เทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว ผลการศึกษาพบว่า

1) งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาล ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

2) งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ

พอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 85.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3) งานการให้บริการ กู้ชีพกู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 4) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ค่าคะแนน ร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพ การให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคือมีอายุ ระหว่าง 31 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.59 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.35 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 61.89 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.86

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จำแนก ตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละ ความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

2.5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีดังนี้

3.1 อยากให้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ชำรุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม

3.2 อยากให้ช่วยเหลือเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติดอย่างใกล้ชิด เช่น มีโครงการส่งเสริมการเล่นดนตรีหรือกีฬา เป็นต้น

3.3 อยากให้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนของคนในหมู่บ้าน

3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเลี้ยงตนเองได้

3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

3.6 ช่วยพัฒนาระบบน้ำประปาให้ใสสะอาด

อารยา นีราศภักย์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม มีตัวแปรอิสระเพียง 4 ตัวแปร เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และ 4) ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญ



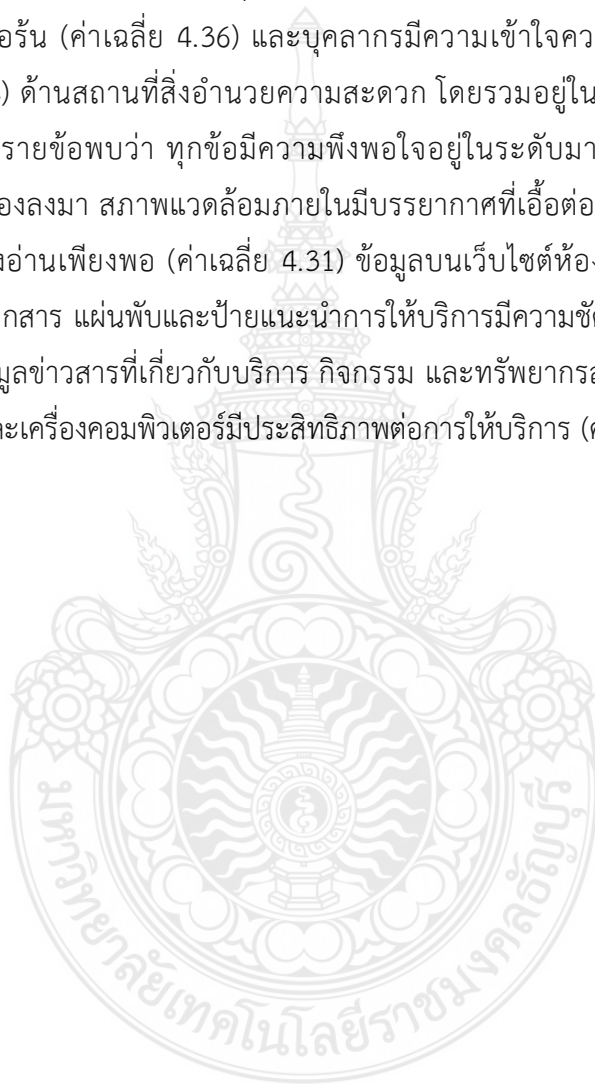
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านระบบการบริการ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562 ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 91.28-92.96 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นทุกงานบริการ และทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 92.00 และมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.96 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.84 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.68 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.28 สำหรับผลการศึกษาจาก 5 งานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80 อันดับ 2 คือ การให้บริการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 92.60 อันดับ 3 คือ การขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร และการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.60 เท่ากับ อันดับ 4 คือ การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการด้านบุคลากร ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) สามารถสรุปรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการและมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ จัดให้บริการ เช่น EBSCO, E-Book ฯลฯ เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาพบว่าเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีวารสารหนังสือพิมพ์ครอบคลุมกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) 2) ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) เวลาที่ให้บริการ



(เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) 3) ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) 4) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.37) จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศมีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)



## บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ปฏิบัติงานเข้าหลักเกณฑ์ สามารถขอทำตำแหน่งทางวิชาการ หรือมีการสอนเต็มเวลาไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 214 คน

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2563 จำนวนรวมทั้งสิ้น 214 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในยุทศ ไกยวรรณ, 2552) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ในการศึกษานี้กำหนดเท่ากับ 0.05

แทนค่า  $n = \frac{214}{1 + 214(0.05)^2}$

$$N = 139.413 \approx 140$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเท่ากับ 140 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 214 คน และแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามคณะที่สังกัด และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน

ของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร และนำกลุ่มตัวอย่างมาคำนวณเทียบบัญญัติไตรยางค์ ได้ดังตารางที่ 3.1-3.2

**ตารางที่ 3.1** ข้อมูลบุคลากรที่ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2563

สังกัด	ปีงบประมาณ			รวม ประชากร	สัดส่วน	กลุ่ม ตัวอย่าง
	2561	2562	2563			
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3	14	5	22	65.42%	15
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	3	-	5		3
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	-	8	3	11		7
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	11	6	-	17		11
คณะบริหารธุรกิจ	7	14	2	23		16
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	19	11	39		25
คณะวิศวกรรมศาสตร์	8	18	9	35		22
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	15	-	18		11
คณะศิลปศาสตร์	3	20	-	23		16
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	7	-	13		9
คณะกรรมการแพทย์บูรณาการ	2	5	1	8		5
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>129</b>	<b>31</b>	<b>214</b>		<b>100%</b>
<b>กลุ่มประชากรที่ต้องการ</b>				<b>140</b>	<b>65.42%</b>	

ที่มา : สถิติผู้รับบริการ งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2563)

**ตารางที่ 3.2** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งแยกตามปีงบประมาณที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สังกัด	ปีงบประมาณ						รวม	
	2561		2562		2563		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง		
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3	2	14	10	5	3	22	15
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	1	3	2	-	-	5	3
คณะเทคโนโลยีคหกรรม ศาสตร์	-	-	8	5	3	2	11	7
คณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน	11	7	6	4	-	-	17	11
คณะบริหารธุรกิจ	7	5	14	10	2	1	23	16
ปีงบประมาณ							รวม	

สังกัด	2561		2562		2563		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	6	19	12	11	7	39	25
คณะวิศวกรรมศาสตร์	8	5	18	11	9	6	35	22
คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	2	15	9	-	-	18	11
คณะศิลปศาสตร์	3	2	20	14	-	-	23	16
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	6	4	7	5	-	-	13	9
คณะการแพทย์บูรณาการ	2	1	5	3	1	1	8	5
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>35</b>	<b>129</b>	<b>85</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>214</b>	<b>140</b>

ที่มา : สถิติผู้รับบริการ งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2563)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2552) ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามตอนที่ 2 ของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ : 2552)

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.2.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตในการสร้างคำถามในแบบสอบถามในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) นำแบบสอบถามนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขคำถามให้ครอบคลุมรายละเอียด และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

ซึ่งจากการหาค่า IOC ได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.983

3) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการประเมินค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์ ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544)



<u>ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา</u>	<u>การแปลความหมายระดับความเที่ยง</u>
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ เท่ากับ 0.756 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มประชากรที่คำนวณได้ จำนวนทั้งสิ้น 140 ชุด

3.3.2 เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามระเบียบวิธีทางสถิติ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล มาทำการตรวจสอบความเรียบร้อย ตรวจสอบนับจำนวน และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผล

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.4.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และ ค่า F-Test

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.3 ค่าสถิติ T-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในกรณี 2 กลุ่ม กับผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.4 ค่าสถิติ F-Test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กับผลการทดสอบระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561-2563 จำนวนรวมทั้งสิ้น 140 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดรวบรวมและทำการวิเคราะห์สถิติ และแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาจำนวน และค่าร้อยละ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

สมมติฐานที่ 2 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง ค่าเอฟ (F-Test) หรือการ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการหาจำนวน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	79	56.40
หญิง	61	43.60
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาโท	53	37.90
ปริญญาเอก	87	62.10
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	140	100.00

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 ไม่มีผู้ที่จบปริญญาตรีและอื่น ๆ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ตั้งแต่ 4 แต่ไม่ถึง 9 ปี	35	25.00
ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	42	30.00
ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	19	13.60
ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	44	31.40
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาได้แก่ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่	จำนวนคน	ร้อยละ
ข้าราชการ	63	45.00
พนักงานมหาวิทยาลัย	77	55.00
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งทางวิชาการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งทางวิชาการ	จำนวนคน	ร้อยละ
อาจารย์	34	24.30
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	83	59.30
รองศาสตราจารย์	23	16.40
ศาสตราจารย์	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 4.5 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และไม่มีตำแหน่งศาสตราจารย์

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6 ถึง 4.10

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.19	.619	พึงพอใจมาก	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.01	.653	พึงพอใจมาก	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	.562	พึงพอใจมาก	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	.685	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.17	.535	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมต่อระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .535 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .562

ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619

ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .685

โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .653

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	.744	พึงพอใจมาก	5
2. มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นไปตามกรอบระยะเวลา	4.22	.778	พึงพอใจมาก	2
3. การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.16	.742	พึงพอใจมาก	3
4. มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.16	.712	พึงพอใจมาก	4
5. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ	4.34	.619	พึงพอใจมาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>.619</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ

ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619

ลำดับที่ 2 มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นไปตามกรอบระยะเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .778

ลำดับที่ 3 การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .742

ลำดับที่ 4 มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .712

โดยการมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .744

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน	3.94	.756	พึงพอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย	4.09	.729	พึงพอใจมาก	2

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ ที่
3. มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	4.01	.699	พึงพอใจมาก	3
4. มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่	4.16	.774	พึงพอใจมาก	1
5. มีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.81	.894	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.01	.653	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .653 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .774

ลำดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน และของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .729

ลำดับที่ 3 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .699

ลำดับที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .756

โดยการมีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .894

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	.644	พึงพอใจมาก	4
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.29	.744	พึงพอใจมาก	5
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.52	.617	พึงพอใจมาก	1
4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ	4.46	.592	พึงพอใจมาก	2
5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	.622	พึงพอใจมาก	3
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>.562</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ



ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .562 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ขอรับ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .617

ลำดับที่ 2 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ มีส่วนร่วม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .592

ลำดับที่ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .622

ลำดับที่ 4 มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .644

โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .744

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม	4.20	.732	พึงพอใจมาก	1
2. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาด เรียบร้อย	4.20	.681	พึงพอใจมาก	2

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ ที่
3. บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อบริการ	4.11	.717	พึงพอใจมาก	3
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	3.87	.872	พึงพอใจมาก	5
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.96	.812	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.06	.685	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.10 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .685 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .732

ลำดับที่ 2 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาด เรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .681

ลำดับที่ 3 บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .717

ลำดับที่ 4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .812

โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .872

สมมติฐานที่ 2 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11 ถึง 4.20

**ตารางที่ 4.11** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม T-Test

เพศ	ความพึงพอใจของอาจารย์		ค่า t	ค่า Sig.
	$\bar{x}$	S.D.		
ชาย	4.24	.536	1.874	.876
หญิง	4.07	.522		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของเพศของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม พบว่า อาจารย์เพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.24 และเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.874 และค่า (Sig.) เท่ากับ .876 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน T-Test

ความพึงพอใจของอาจารย์	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	ค่า t	ค่า Sig.
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.31	.576	2.557	.955
	หญิง	4.05	.646		
ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	4.07	.663	1.401	.584
	หญิง	3.92	.635		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.49	.536	1.886	.740
	หญิง	4.31	.581		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.10	.728	.669	.258
	หญิง	4.02	.628		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของเพศของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์เพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.31 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.10 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.07 ตามลำดับ และอาจารย์เพศหญิงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.02 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 2.557 และค่า (Sig.) เท่ากับ .955 ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.401 และค่า (Sig.) เท่ากับ .584 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.886 และค่า (Sig.) เท่ากับ .740 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่า (t) เท่ากับ .669 และค่า (Sig.) เท่ากับ .258 ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม F-Test

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจของอาจารย์		ค่า F	ค่า Sig.
	$\bar{x}$	S.D.		
ปริญญาตรี	0	0	.404	.526
ปริญญาโท	4.13	.537		
ปริญญาเอก	4.19	.535		
อื่น ๆ	0	0		
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>.534</b>		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา พิจารณากับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 อาจารย์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 รองลงมาคือระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ .404 ค่า (Sig.) เท่ากับ .526 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในรายด้าน F-Test

ความพึงพอใจของอาจารย์	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	ค่า F	ค่า Sig.
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ปริญญาตรี	0	0	.099	.753
	ปริญญาโท	4.18	.606		
	ปริญญาเอก	4.21	.631		
	อื่น ๆ	0	0		
	รวม	4.20	.619		
ด้านช่องทางการให้บริการ	ปริญญาตรี	0	0	.018	.894
	ปริญญาโท	4.00	.643		
	ปริญญาเอก	4.01	.663		
	อื่น ๆ	0	0		
	รวม	4.01	.653		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ปริญญาตรี	0	0	.568	.452
	ปริญญาโท	4.37	.560		
	ปริญญาเอก	4.44	.563		
	อื่น ๆ	0	0		
	รวม	4.41	.561		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรี	0	0	.912	.341
	ปริญญาโท	3.99	.708		
	ปริญญาเอก	4.11	.671		
	อื่น ๆ	0	0		
	รวม	4.06	.685		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.41 โดยอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.44 รองลงมาคือปริญญาโทมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.37 ได้ค่า (F) เท่ากับ .568 และค่า (Sig.) เท่ากับ .452 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.20 โดยอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.21 รองลงมาคือปริญญาโทมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.18 ได้ค่า (F) เท่ากับ .099 และค่า (Sig.) เท่ากับ .753 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 โดยอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 รองลงมาคือปริญญาโทมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.99 ได้ค่า (F) เท่ากับ .912 และค่า (Sig.) เท่ากับ .341 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 โดยอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 รองลงมาคือปริญญาโทมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.00 ได้ค่า (F) เท่ากับ .018 และค่า (Sig.) เท่ากับ .894 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา พบว่า ในรายด้านผลการทดสอบสมมติฐานมีค่า (Sig.) มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวม F-test

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความพึงพอใจของอาจารย์		ค่า F	ค่า Sig.
	$\bar{x}$	S.D.		
ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	4.19	.536	1.688	.173
ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	4.04	.494		
ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	4.13	.647		
ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	4.29	.505		
รวม	4.17	.535		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ในการทำงาน พิจารณากับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.13 และ ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 1.688 ค่า (Sig.) เท่ากับ .173 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ของอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในรายด้าน F-test

ความพึงพอใจของอาจารย์	ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ค่า F	ค่า Sig.
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	4.22	.597	.921	.433
	ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	4.08	.623		
	ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	4.17	.628		
	ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	4.30	.630		
	รวม	4.19	.619		
ด้านช่องทางการให้บริการ	ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	3.99	.681	1.570	.200
	ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	3.90	.666		
	ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	3.89	.776		
	ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	4.17	.540		
	รวม	4.01	.653		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	4.44	.623	2.344	.076
	ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	4.23	.490		
	ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	4.52	.586		
	ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	4.53	.539		
	รวม	4.42	.562		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	4.11	.695	1.059	.369
	ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี	3.96	.615		
	ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	3.93	.897		
	ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป	4.18	.636		
	รวม	4.06	.685		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ในการทำงาน ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 โดยอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.52 ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.44 และตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.23 ได้ค่า (F) เท่ากับ 2.344 และค่า (Sig.) เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 โดยอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.22 ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 และตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.08 ได้ค่า (F) เท่ากับ .921 และค่า (Sig.) เท่ากับ .433 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 โดยอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.96 และตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.93 ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.059 และค่า (Sig.) เท่ากับ .369 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 โดยอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.99 ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.90 และตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.89 ได้ค่า (F) เท่ากับ 1.570 และค่า (Sig.) เท่ากับ .200 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในรายด้านผลการทดสอบสมมติฐานมีค่า (Sig.) มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี



ราชชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม T-Test

ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่	ความพึงพอใจของอาจารย์		ค่า t	ค่า Sig.
	$\bar{x}$	S.D.		
ข้าราชการ	4.24	.552	1.508	.918
พนักงานมหาวิทยาลัย	4.11	.516		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.24 และพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.508 และค่า (Sig.) เท่ากับ .918 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ในรายด้าน T-Test

ความพึงพอใจของอาจารย์	ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ค่า t	ค่า Sig.
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ข้าราชการ	4.26	.627	1.123	.757
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.14	.611		
ด้านช่องทางการให้บริการ	ข้าราชการ	4.09	.627	1.367	.317
	พนักงานมหาวิทยาลัย	3.94	.670		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ข้าราชการ	4.52	.549	2.085	.884
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.33	.560		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้าราชการ	4.11	.726	.685	.939
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.03	.653		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.52 รองลงมาคือด้านขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.26 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.09 ตามลำดับ และพนักงาน มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.14 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.03 และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.123 และค่า (Sig.) เท่ากับ .757 ด้านช่องทางการให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 1.367 และค่า (Sig.) .317 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่า (t) เท่ากับ 2.085 และค่า (Sig.) เท่ากับ .884 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่า (t) เท่ากับ .685 และค่า (Sig.) เท่ากับ .939 ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม F-test

ตำแหน่งทางวิชาการ	ความพึงพอใจของอาจารย์		ค่า F	ค่า Sig.
	$\bar{x}$	S.D.		
อาจารย์	4.05	.561	5.293	.006
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.13	.522		
รองศาสตราจารย์	4.48	.434		
ศาสตราจารย์	0	0		
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>.535</b>		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตำแหน่งทางวิชาการ พิจารณากับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นรองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.48 รองลงมาได้แก่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.13 และอาจารย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ตำแหน่งทางวิชาการ พบว่าได้ค่าสถิติที่คำนวณ (F) เท่ากับ 5.293 ค่า (Sig.) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการที่ต่างกันของอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe

ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	อาจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์
		4.05	4.13	4.48
อาจารย์	4.05	-	-0.08	-0.43*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.13	-	-	-0.35*
รองศาสตราจารย์	4.48	-	-	-

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่ามีจำนวน 2 คู่ ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี น้อยกว่า รองศาสตราจารย์ และตำแหน่งทางวิชาการเป็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี น้อยกว่า รองศาสตราจารย์

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในรายด้าน F-Test

ความพึงพอใจของอาจารย์	ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	S.D.	ค่า f	ค่า Sig.
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	อาจารย์	4.08	.657	3.688	.028
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.16	.583		
	รองศาสตราจารย์	4.50	.617		
	ศาสตราจารย์	0	0		
	รวม	4.19	.619		
ด้านช่องทางการให้บริการ	อาจารย์	3.89	.659	3.859	.023
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3.96	.673		
	รองศาสตราจารย์	4.34	.457		
	ศาสตราจารย์	0	0		
	รวม	4.01	.653		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	อาจารย์	4.24	.628	4.356	.015
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.41	.524		
	รองศาสตราจารย์	4.68	.507		
	ศาสตราจารย์	0	0		
	รวม	4.42	.562		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	อาจารย์	3.99	.705	3.734	.026
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.00	.684		
	รองศาสตราจารย์	4.41	.568		
	ศาสตราจารย์	0	0		
	รวม	4.06	.685		

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตำแหน่งทางวิชาการ ของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นรายด้าน พบว่า



1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 โดยอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น รองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 และอาจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.08 ได้ค่า (F) เท่ากับ 3.688 และค่า (Sig.) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 โดยอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น รองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.96 และอาจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.89 ได้ค่า (F) เท่ากับ 3.859 และค่า (Sig.) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 โดยอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น รองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.41 และอาจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.24 ได้ค่า (F) เท่ากับ 4.356 และค่า (Sig.) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 โดยอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น รองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.00 และอาจารย์ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.99 ได้ค่า (F) เท่ากับ 3.734 และค่า (Sig.) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า ในรายด้านผลการทดสอบสมมติฐานมีค่า (Sig.) น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันไป

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในรายด้านทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.22-4.25

**ตารางที่ 4.22** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe

ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	อาจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์
		4.08	4.16	4.50
อาจารย์	4.08	-	-0.08	-0.42*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.16	-	-	-0.34
รองศาสตราจารย์	4.50	-	-	-

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่ารองศาสตราจารย์

**ตารางที่ 4.23** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe

ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	อาจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์
		3.89	3.96	4.34
อาจารย์	3.89	-	-0.07	-0.45*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	3.96	-	-	-0.38*
รองศาสตราจารย์	4.34	-	-	-

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยกว่า รองศาสตราจารย์ และ ตำแหน่งทางวิชาการเป็น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ น้อยกว่า รองศาสตราจารย์

**ตารางที่ 4.24** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe

ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	อาจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์
		4.24	4.41	4.68
อาจารย์	4.24	-	-0.17	-0.44*
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.41	-	-	-0.27
รองศาสตราจารย์	4.68	-	-	-

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น้อยกว่ารองศาสตราจารย์

**ตารางที่ 4.25** แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe

ตำแหน่งทางวิชาการ	$\bar{x}$	อาจารย์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	รองศาสตราจารย์
		3.99	4.00	4.41
อาจารย์	3.99	-	-0.01	-0.42
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.00	-	-	-0.41*
รองศาสตราจารย์	4.41	-	-	-

หมายเหตุ: \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่ารองศาสตราจารย์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

5.1.1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60

5.1.1.2 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 ไม่มีผู้ที่จบปริญญาตรีและอื่น ๆ

5.1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมาได้แก่ ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00, ตั้งแต่ 4 แต่ไม่ถึง 9 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60

5.1.1.4 ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

5.1.1.5 ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการ เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30, รองศาสตราจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และไม่มีตำแหน่งศาสตราจารย์

##### 5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 2 ข้อดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)



ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.17 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .535 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .562

ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619

ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .685

โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .653

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.19 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .619

ลำดับที่ 2 มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นไปตามกรอบระยะเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .778

ลำดับที่ 3 การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .742

ลำดับที่ 4 มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .712

โดยการมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .744

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .653 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.16 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .774

ลำดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .729

ลำดับที่ 3 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .699

ลำดับที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .756

โดยการมีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .894

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.42 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .562 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .617

ลำดับที่ 2 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปัดความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .592

ลำดับที่ 3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .622

ลำดับที่ 4 มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .644

โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .744

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.06 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายมีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .685 เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .732

ลำดับที่ 2 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาด เรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.20 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .681

ลำดับที่ 3 บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .717

ลำดับที่ 4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.96 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .812

โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสุดท้าย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .872

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2 อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-Test) หรือการ ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova)

#### ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบด้วยค่าสถิติทดสอบ

ตัวแปรทดสอบ	ผลรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	t	F	Sig	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เพศ	1.874		.876		✓
2. ระดับการศึกษา		.404	.526		✓
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		1.688	.173		✓
4. ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่	1.508		.918		✓
5. ตำแหน่งทางวิชาการ		5.293	.006	✓	

ผลการวิเคราะห์พบว่า

1) เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงาน กำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3) ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4) ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5) ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน และในรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

และจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามตำแหน่งทางวิชาการ ในภาพรวม เป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า อาจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่า รองศาสตราจารย์ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อาจารย์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่า รองศาสตราจารย์ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี ตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อาจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจน้อยกว่า รองศาสตราจารย์ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน อาจารย์มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี ตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อาจารย์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่า รองศาสตราจารย์ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มี ตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ น้อยกว่า รองศาสตราจารย์ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถอภิปราย ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยอาจารย์ผู้มารับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสมอภาค ขั้นตอนกระบวนการ

ให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว สถานที่มีความเหมาะสม และมีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน พบว่า ด้านภาพรวมของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 4 ด้าน อยู่ใน เกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง คือ 4.09 - 4.30) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 4.20 และ 4.09 ตามลำดับ)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเสมอภาคไม่ขอรับสิ่งตอบแทนไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความรับผิดชอบ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระเบียบปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องมีข้อกำหนดจำนวนมากและมีความละเอียด มีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย ยังมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบไม่เพียงพอและครอบคลุม การตอบคำถาม แนะนำชี้แจงข้อสงสัยจึงยังคงผิดพลาดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดย ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ คือ บริการด้วยความ รวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2551) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผล ของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ความพึงพอใจในการบริการ ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการนั้น ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวก

ในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยา การตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ ความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง

ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อ การให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมเป็นไปตามลำดับ มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอน ที่เหมาะสมเป็นไปตามกรอบระยะเวลา มีการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเข้าใจง่าย มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีระดับ ความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะขั้นตอนกระบวนการยังคงเป็นรูปแบบเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอนกระบวนการให้ รวดเร็วขึ้น และไม่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และยังไม่เป็น One Stop Service ในบางจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) และเมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากทุกข้อ (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21-4.40) โดยเรียงลำดับด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3 อันดับ คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, 4.35, 4.28 ตามลำดับ) และสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช (อ้างถึง ใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการ รับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้อง ติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (one stop service) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ ซึ่งตรงกับที่ ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็น ความรู้สึก ที่พอใจ

ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อ การให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนด ตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย บรรยากาศของสถานที่ที่เหมาะสม ต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อสอบถาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานที่ของสำนักงานไม่มีพื้นที่ว่างสำหรับติดป้าย ประชาสัมพันธ์ และป้ายประชาสัมพันธ์ในบางตำแหน่ง อยู่ในจุดที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2558) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.65 - 4.39) โดยเรียงลำดับ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3 อันดับ คือ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น, สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดีและสถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.25, 3.65 ตามลำดับ) และ สอดคล้องกับ เพนเซนสกี โทมัส (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้เสนอแนวคิด เกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ดังนี้ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่าง สะดวกคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้อธิบายองค์ประกอบของการ บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ไว้ดังนี้ สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การบริการแต่ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ และสถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่ เหมาะสมมีความกว้างขวางสะอาดและปลอดภัยรวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการ แก่ผู้มารับบริการ

ลำดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็น ปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน ข้อที่มีระดับความพึงพอใจ



ต่ำสุด คือ มีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานไม่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะ ผู้แจ้งข้อมูลข่าวสารจึงเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ ซึ่งมีภาระงานประจำจำนวนมาก บางครั้งจึงเกิดความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปทางช่องทางต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้อธิบายองค์ประกอบของการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติคนในการติดต่อขอรับบริการ และไทยประกันชีวิต (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ต้องมีความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ได้รับ การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ารวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ไม่วุ่นวาย เข้าใจต่อการฟัง

5.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ และตำแหน่งทางวิชาการ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ขอรับบริการงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านเพศ** พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่ในการให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับ พรรณี ชุติวัดมนธาตา (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค”

**ด้านระดับการศึกษา** พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่เข้ามาขอรับบริการที่งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ



กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจุดประสงค์และเป้าหมายของงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการให้บริการอาจารย์ทุกท่าน ให้เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการ เพื่อให้การบริการนั้นมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม และเป็นไปตามลำดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับ นันทิยา ผิวงาม และคณะ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**ด้านประสบการณ์ในการทำงาน** พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง สอดคล้องกับ ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และอเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี

**ด้านตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่** พบว่า ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเรื่องระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และมีความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ เหล่านี้จึงสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ วศิน อิงค์พัฒนากุล (อ้างถึงใน ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่าง แท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

**ด้านตำแหน่งทางวิชาการ** พบว่า ตำแหน่งทางวิชาการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน โดยเฉพาะตำแหน่งทางวิชาการระดับ อาจารย์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการน้อยกว่า รองศาสตราจารย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในกระบวนการทำงานตามขั้นตอนบางอย่างมีความแตกต่างกัน เช่น ขั้นตอนการขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น ในแต่ละระดับตำแหน่งทางวิชาการมีระเบียบปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอน การจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการอาจไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปณณวัชร พืชราวลัย (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบประเด็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด ในข้อที่เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการที่ชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้มารับบริการและพบว่า งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ชัดเจน มีความซับซ้อน ดังนั้น เห็นควรรายงานผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัย ในการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น ขั้นตอนการให้บริการที่มีความกระชับ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูล และความกระชับชัดเจนของการสื่อสาร การให้บริการและการสื่อสารที่รวดเร็วกระชับเวลา จึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการให้มีความง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จัดให้มีตู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่าง ๆ

5.3.1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด ในข้อที่เกี่ยวข้องกับ ความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้ปัจจัยหนึ่งของหัวใจการบริการ คือ ความรวดเร็วทันเวลา ความถูกต้องชัดเจน ของการให้บริการ

ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และถูกสื่อสารออกไปด้วยช่องทางที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคลจะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการ สร้างกระบวนการบริการให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร พัฒนาให้เกิดการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ สร้างเครือข่ายในการสื่อสารส่งต่อข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน เพิ่มช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย เช่น Website, Line group, Line Official, Application เป็นต้น มอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรรับผิดชอบในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ

5.3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด ในข้อที่เกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ทั้งนี้อาจเกิดจากการมีประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรยังไม่มากพอ การเรียนรู้พัฒนาตนเอง และการศึกษาติดตามกฎระเบียบ คำสั่งใหม่ ๆ ให้ทันสถานการณ์ตลอดเวลา และการทำงานเฉพาะในหน้าที่ของตนเอง ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่และบุคลากร ได้อบรมให้มีความรู้และรู้รอบในเรื่องของงานที่รับผิดชอบ รั้บรู้นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสารข้อมูลของผู้รับบริการและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จักนำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การเพิ่มทักษะและความชำนาญจะช่วยสร้างความมั่นใจในการช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการและสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นต่อตัวผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและพัฒนาปรับ Mindset ด้านการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี และควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

5.3.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด ในข้อที่มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ดังนั้น งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพิ่มเติม รวมถึงการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยต่อข้อมูลที่ให้บริการและประโยชน์ของข้อมูลที่ผู้รับบริการจะได้รับ รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์อื่นที่ทันสมัย ผู้รับบริการสามารถสืบค้นติดตามหรือทราบข่าวคราวได้รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน เช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ออฟฟิศเชียล ไลน์กลุ่มเฉพาะ เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็ว ข้อมูลที่ส่งต่อผู้รับบริการมีรูปแบบการนำเสนอ

ข้อมูลที่ไม่คลุมเครือและเข้าใจง่าย มีการจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็นแบบ One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จได้

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยังอยู่ในระดับมาก สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจการบริการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุดได้ ดังนั้น ควรสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคลากร และทำการวิจัยอีกครั้ง หลังจากที่มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ให้บริการที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทั้ง 4 ด้านต่อไป

5.3.2.2 ควรทำการศึกษา ปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อหาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องและนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป





## บรรณานุกรม

- งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สถิติ รายงานผู้มาติดต่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ปี 2561-2563. ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2563.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561). งานวิจัยสนับสนุนจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- เทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอพ่าต้ว จังหวัดยโสธร. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลป่าต้ว. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธานีรินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นิภาวรรณ วังคะวียง. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเลขานุการผู้บริหาร ระดับสูง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. กองงานผู้บริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทิยา ผิวงาม และคณะ. (2557). ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. วิจัยตามโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จากเงินนอกงบประมาณ งบบำรุงการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ปานवास ประสาทศิลป์. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์



- สุพรรณบุรี และศูนย์นนทบุรี. ทุนอุดหนุนงบรายได้จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ 2559.
- ปิ่นณวัชร พัทธราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรเทพ พัทธนานาบุรีรักษ์ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562. โครงการวิจัยระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ดกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พนนิดา เสือจำศีล. (2563). คู่มือการปฏิบัติงานการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนประเภททั่วไปและประเภทวิชาชีพหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี . ทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. งานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2562. รายงานวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มาลัย ศราทอนานนท์. (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2552). ออกแบบเครื่องมือวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง . (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุนันทา เลาहनันท์. (2553). **การพัฒนาองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). **หลักเกณฑ์การพิจารณารางวัลบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2563**. ออนไลน์ (สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2564).
- อนุพงศ์ เมื่อโคตร. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดมุกดาหาร**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- อารยา นีราศภัย. (2561). **การค้นคว้าอิสระปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสยาม**. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- [https://www.rmutt.ac.th/about/vision-rmutt/20200617-structure\\_rmutt](https://www.rmutt.ac.th/about/vision-rmutt/20200617-structure_rmutt). **โครงสร้างการจัดการองค์กร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



# ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก

## การหาค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	20

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ  
กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

---

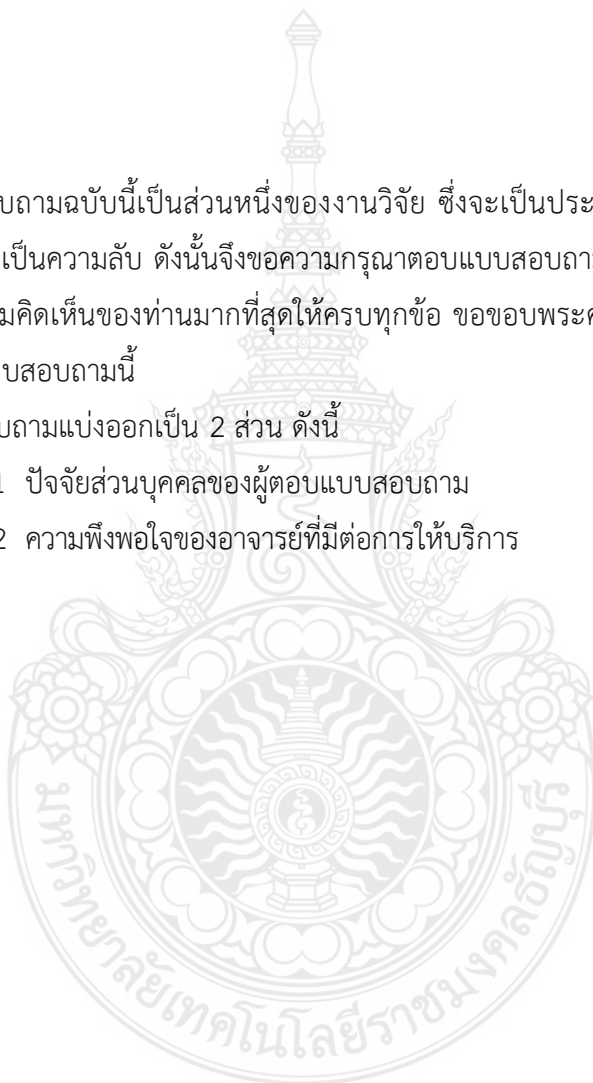
#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม คำตอบของท่านจะเป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ





## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่ง  
ทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

\*\*\*\*\*

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน ตามความเป็นจริง

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
  
2. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1) ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ
  
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
 

<input type="checkbox"/> 1) ตั้งแต่ 4 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	<input type="checkbox"/> 2) ตั้งแต่ 9 ปี แต่ไม่ถึง 14 ปี
<input type="checkbox"/> 3) ตั้งแต่ 14 ปี แต่ไม่ถึง 19 ปี	<input type="checkbox"/> 4) ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป
  
4. ตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่
 

<input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2) พนักงานมหาวิทยาลัย
---------------------------------------	--
  
5. ตำแหน่งทางวิชาการ
 

<input type="checkbox"/> 1) อาจารย์	<input type="checkbox"/> 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์
<input type="checkbox"/> 3) รองศาสตราจารย์	<input type="checkbox"/> 4) ศาสตราจารย์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนด  
ตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
คำชี้แจง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

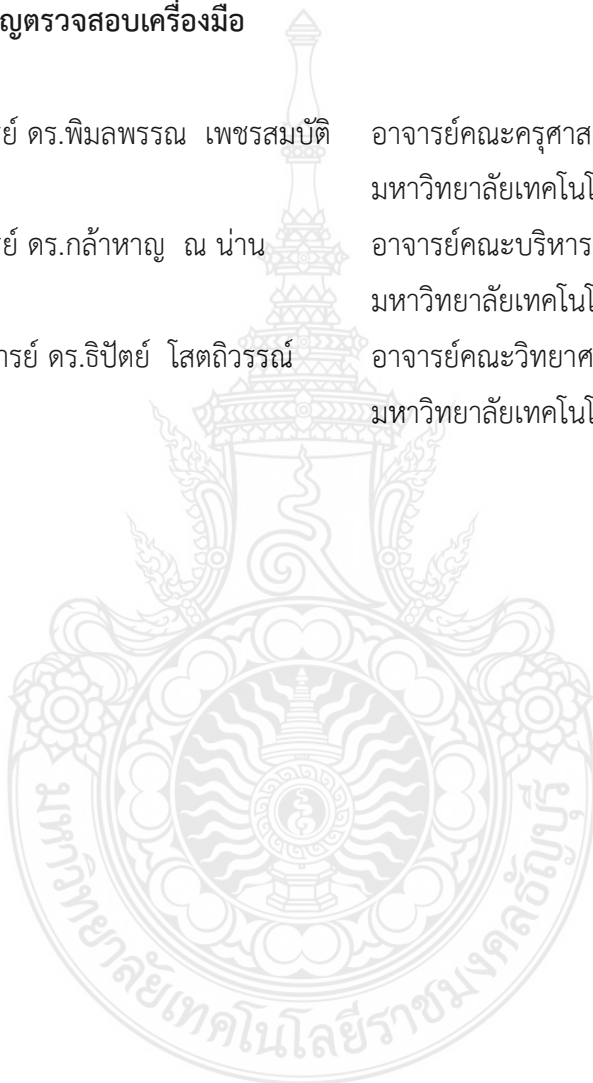
ข้อ	ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2	มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นไปตามกรอบระยะเวลา					
3	การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
6	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน					
7	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย					
8	มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน					

9	มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่					
10	มีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
11	มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
13	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
14	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ					
15	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
16	ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม					
17	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาดเรียบร้อย					
18	บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อสอบถาม					
19	มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย					
20	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					

ภาคผนวก ค  
การหาค่า IOC

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิปไตย โสทธิวรรณ อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



**แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ**  
**กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

ความคิดเห็น		ผู้เชี่ยวชาญ		
		ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3
ข้อ	ข้อความคำถาม			
1	มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1
2	มีระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นไปตามกรอบระยะเวลา	1	1	1
3	การอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1
4	มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	1	1	1
5	ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นธรรม เป็นไปตามลำดับ	1	1	1
6	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการของหน่วยงาน	1	1	1
7	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บไซต์บอร์ด ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย	1	1	1
8	มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันและประกาศไปตามช่องทางการสื่อสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน	1	1	1
9	มีช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ สำนักงาน และโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่	1	1	1
10	มีความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	1	0	1
11	มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	1	1



12	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1	1	1
13	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เสมอภาพ ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	1	1	1
14	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	1	1	1
15	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	1	1	1
16	ตำแหน่งที่ตั้งของงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความเหมาะสม	1	1	1
17	มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสะอาด เรียบร้อย	1	1	1
18	บรรยากาศของสถานที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ ติดต่อ สอบถาม	1	1	1
19	มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย	1	1	1
20	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้คำแนะนำ จัดวางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	1	1	1
	รวม	20	19	20
	ค่าเฉลี่ย		0.983	

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวฐิตาภา ทองไชย
ภูมิลำเนา	เลขที่ 20/1 หมู่ 1 ต.กำแพงเซา อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ห้อง 615 อาคาร 6 เลขที่ 39 หมู่ 1 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี
ตำแหน่ง	บุคลากรปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายกำหนดตำแหน่งและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 02-549-4926
E-mail Address	thitapa_t@rmutt.ac.th