



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

Satisfaction of Service Recipients Towards the Service of Personnel

Work in Faculty of Architecture

อทิติยา วิมลเมือง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2562



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

Satisfaction of Service Recipients Towards the Service of Personnel

Work in Faculty of Architecture

อทิติยา วิมลเมือง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปี พ.ศ. 2562

เรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
ผู้วิจัย	อติทยา วิมลเมือง
หน่วยงาน	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีงบประมาณ	2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สายวิชาการ จำนวน 56 คน และสายสนับสนุน จำนวน 14 คน รวมทั้งหมด 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม และค่า One-way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็นตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

จากการศึกษาพบว่า

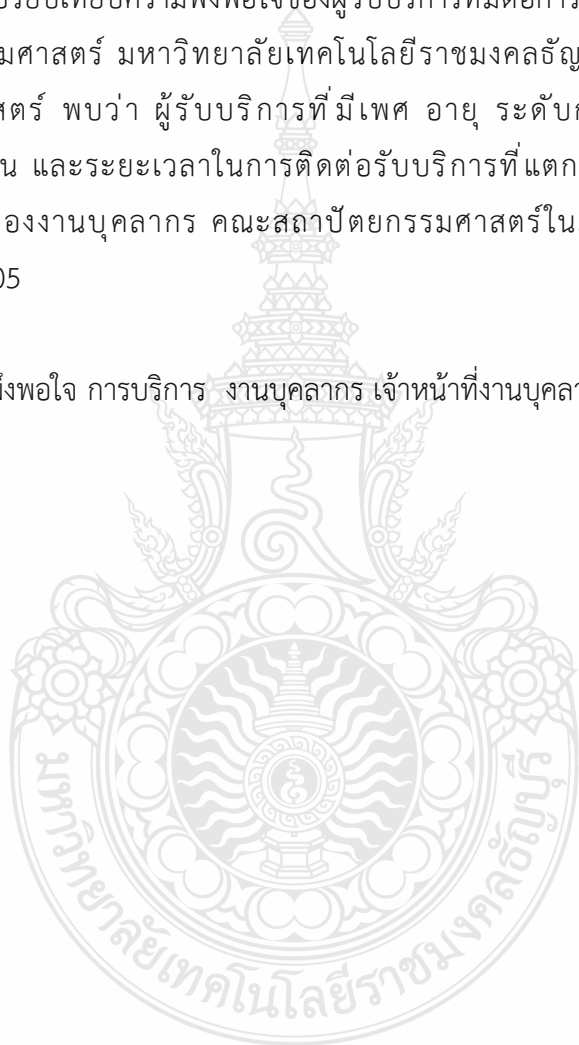
1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท อายุราชการ 6 - 10 ปี เป็นผู้รับบริการสายวิชาการ ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการเวลา 13.00 – 16.30 น. จะติดต่อรับบริการประเภทงานการลาทุกประเภท โดยระยะเวลาในการติดต่อรับบริการตั้งแต่ 10 – 30 นาที

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้รับบริการ

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มสายการทำงาน และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การบริการ งานบุคลากร เจ้าหน้าที่งานบุคลากร



<b>Research Title</b>	Satisfaction of Service Recipients Towards the Service of Personnel Work in Faculty of Architecture
<b>Researcher</b>	Atittaya Wimolmuang
<b>Faculty</b>	Faculty of Architecture, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
<b>Fiscal Year</b>	2562

---

## ABSTRACT

The research objectives on satisfaction of service recipients towards the service of personnel work in Faculty of Architecture were to 1) study the satisfaction of users toward the service of personnel work in order to improve the service of personnel work and 2) to know the personal factors of users towards the service of personnel work.

The sample group was total 70 persons including 56 faculties and 14 staffs of Faculty of Architecture, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The questionnaire was designed to collect the information and its was analyzed by statistical method: percentage, mean ( $\mu$ ) and standard deviation ( $\sigma$ ) to interpret the users group satisfaction. Meanwhile, the independent sample t- test was used to compare the mean of two groups of independent variables. One-way ANOVA also was applied to test and compare the mean of the independent variables among 3 groups at significance level of 0.05 with a confidence level of 95%.

The results were :

1. The general information of respondents were mostly female aged 31-40 years which a master's degree, 6 - 10 years' experiences. The faculties used mainly service at 1.00 pm - 4.30 pm by contacting the personal work on a vacation type about 10 - 30 minutes of consulting.

2. The satisfaction of users towards the service of personnel work of the Faculty of Architecture, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, found that they were overall satisfied with the service of the personnel work at a high level.

The highest satisfaction was personnel service and following of a aspects at high level namely service time, service system, service quality, facilities service, service process and the service environment, respectively.

3. The result of comparative satisfaction of service recipients towards the service of personnel work in Faculty of Architecture, Rajamangala University of Technology Thanyaburi by demographic characteristics was found that sex, age, education level, faculties group, staff group, length of time services showed indifferent of personal service at the significance level 0.05

**Keywords :** satisfaction, service, personnel work, personnel staff.



## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยศึกษา “เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์” เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณกลุ่มบุคคล หรือผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหลายที่ให้ความกรุณาและสนับสนุนต่อผู้วิจัยจนดำเนินงานเสร็จสิ้นนี้ ประกอบด้วย กองทุนส่งเสริมงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ศุภวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ณภัท จันทรศรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และอาจารย์จิรวรรณ ศิริวานิชกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ และเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่จัดทำกรวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ยังช่วยเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในด้านการจัดทำวิจัย และงานบริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้



อติทยา วิมลเมือง  
ผู้วิจัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 สมมุติฐาน.....	3
1.5 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	32
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	47
3.1 ประชากร.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	54



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	76
5.2 อภิปรายผล.....	79
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	90
ภาคผนวก ข.....	92
ภาคผนวก ค.....	101
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	107



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	54
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	55
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ.....	56
ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	56
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ติดต่อรับบริการ...56	56
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่ติดต่อ รับบริการ .....	57
ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ติดต่อรับบริการ.....	58
ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อ การให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านบุคลากร.....	59
ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับ บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ.....	60
ตารางที่ 4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อม ในการบริการ.....	60
ตารางที่ 4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับ บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	61
ตารางที่ 4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระยะเวลา ในการให้บริการ.....	62
ตารางที่ 4.14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการ บริการ.....	63
ตารางที่ 4.16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกรายด้าน...	64
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ.....	65
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ.....	66
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุราชการ.....	69
ตารางที่ 4.21	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ จำแนกตามอายุราชการ.....	70
ตารางที่ 4.22	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุราชการ.....	71
ตารางที่ 4.23	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุราชการ.....	72
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามกลุ่มสายการทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ.....	74

## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา.....3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรโดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่ และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่วนผู้ปฏิบัติก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนอง ความต้องการขององค์กรประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขา จะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และผลงานของเขาก็คือ ความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานและ ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (กรภัทร์ เจริญสุข, 2552 : 1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างนักปฏิบัติมืออาชีพ ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งหมายถึงมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการผลิตบุคลากร ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีความเป็นมืออาชีพมีความเชี่ยวชาญในการ มีทักษะขั้นสูง มีความสามารถในการ “คิดเป็น ทำเป็น สร้างเป็น แก้ปัญหาเป็น สื่อสารเป็น” สู่ภาคธุรกิจ และอุตสาหกรรมสนองต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาประกอบไปด้วย การสร้างมืออาชีพ คือ บัณฑิต ผู้สอน บุคลากร และการบริหารจัดการ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นคณะที่ดำเนินการ เรียนการสอนในหลักสูตรสถาปัตยกรรม ทั้งนี้ได้พัฒนาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า โดยเน้นการผลิตผลงานที่สร้างสรรค์ ทันต่อยุคสมัยด้านเทคโนโลยี มีจริยธรรมนำความรู้ไปสู่สังคม และมีความพร้อมในการเรียนการสอนที่จะก้าวไปสู่ระดับสากลต่อไป งานบุคลากรถือเป็นหน่วยงาน ที่สนับสนุนและสนองความความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามแบบแผนและ เป้าหมาย ตามที่หน่วยงานได้กำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ยังจะทำให้ทราบว่าการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสิ่งจูงใจ การพัฒนาขีดความสามารถ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบุคลากร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรและเพื่อให้เกิด สมรรถนะของหน่วยงาน มีระบบและกลไก ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและ อนุรักษ์ไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องนโยบายดังกล่าว

จากข้อมูลที่ได้ศึกษามา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและปรับปรุงพัฒนาการทำงานงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### 1.3.1.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มผู้รับบริการ เวลาที่ติดต่อรับบริการ ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

#### 1.3.1.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านระบบการบริการ
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 5) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
- 6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 7) ด้านกระบวนการบริการ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สายวิชาการ จำนวน 56 คน และสายสนับสนุน จำนวน 14 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

## 1.4 สมมุติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่แตกต่างกัน

## 1.5 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2 ได้แนวทางเพื่อการวางแผนส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยจึงใช้นิยามศัพท์ในงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 8 ข้อ ดังนี้

1.7.1.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของผู้มารับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.2 อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของผู้มารับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้มารับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.4 อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติราชการของผู้มารับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.5 กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่สังกัด คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และเป็นผู้มารับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.6 เวลาที่ติดต่อรับบริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่ของผู้มารับบริการมาติดต่อขอรับบริการจากงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.7 ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ หมายถึง ประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการจากงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.1.8 ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการจากงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์



1.7.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1.7.2.1 ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 6 ข้อ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 4) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ 6) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ

1.7.2.2 ด้านระบบการบริการ หมายถึง ระบบการให้บริการของงานบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และ 3) การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว

1.7.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ให้บริการของงานบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้ 1) สถานที่ให้บริการที่ความสะดวกเข้าถึงง่าย 2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และ 3) สถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี

1.7.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้อง ไม่ช้าช้อน 3) มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน และ 4) ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์

1.7.2.5 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการของงานบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน 2) การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว 3) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันตามระยะเวลาที่กำหนด และ 4) ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม

1.7.2.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) แบบฟอร์มและข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 2) ระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ เช่น Website Facebook และ Line และ 3) อุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ เพื่อสำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ

1.7.2.7 ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการของงานบุคลากรต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 6 ข้อ ดังนี้ 1) ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ 2) การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ 3) ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ

4) การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ 5) การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และ 6) มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ

1.7.3 ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของระบบงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1.7.4 ผู้ให้บริการของงานบุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายงานบุคลากร สังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถให้บริการผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง แก้ปัญหา ช่วยเหลือในสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการร้องขอ



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนา อ่องบางน้อย (2563 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดี และเป็นสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ทศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของแต่ละบุคคล

วิภาวี คำวงษ์ (2563 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยงานให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กัน ทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง จากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (2563 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

สุภาวดี แซ่อ้อย และศิริรัตน์ ดีสอน (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปได้ ในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะ เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนอง ความต้องการแก่บุคคลนั้น

ทวีพงษ์ หินคา (อ้างใน พิกุลแก้ว สุขชา, 2557 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบของ แต่ละบุคคลสามารถลดความตึงเครียดได้เมื่อสิ่งที่หวังได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคล นั้นได้แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับ ความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2554 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

กอบกฤต พาหุมันโต (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับการตอบสนองตามความต้องการการได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ได้คาดหวัง หรือ มากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าดีจริงตามที่คาดหวัง เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ เกิดความภักดีในตราสินค้า และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

กอดเดช เกป็น (2551 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งภายหลังจาก การได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาถ้าเป็นในลักษณะบวก คือ ความพึงพอใจ ความนิยมชมชอบ

การสนับสนุนหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกฝัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550 : 140) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคล บุคคลหนึ่งซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือพลวัตบุคคล จะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด

Shelly (1975 อ้างใน วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ, 2555 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขที่เป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

Roberts-Lombard (2009) และ (Kotler, 2003 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้า หรือบริการและผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้นั้นจริง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้นจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้านั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังที่ได้ของผู้บริโภค ความคาดหวังจากการได้รับบริการและความคาดหวังที่ได้รับจากคุณภาพนั้น

Chaplin (1968) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ

ในสถานบริการนั้น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อนระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก

Tiffin and McCormick (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้อง อย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับ ความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและ ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั้นเองจากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ ตามกล่าวมาข้างต้น

ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการ ของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อม มีความแตกต่างกันหรือ มีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวก สบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อ การศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ใน ทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมา กล่าวมีดังต่อไปนี้ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction”

มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน (Chaplin, 1968: 437 อ้างใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550 : 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

Aday and Andersen (1974 อ้างใน ศิริลักษณ์ มากมณี, 2548 : 25) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
  - 3) ได้มีการติดตามผลงาน
- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความน่าสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการแก่การแสดงอัยยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Mumford (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551: 133) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่มคือ

- 1) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากผู้อื่น
- 2) กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3) กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์
- 4) กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์การ
- 5) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

Hoyer and Macinnis (1997 อ้างใน วุฒิ สุขเจริญ, 2555 : 190) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การประเมินโดยภาพรวมทั้งหมดที่แสดงออกมาในรูปความชอบหรือไม่ชอบเล็กน้อยเพียงใด ต่อสิ่งต่าง ๆ ประเด็นบุคคลหรือกิจกรรม

จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์ (อ้างใน ภูวนาล เทียมตะขบ, 2553 : 29) กล่าวว่า โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

2) ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ต่อการจัดการ บริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษา ทั้ง 2 มิติ เป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเล้าที่แตกต่างกันด้วย

สรุป ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขที่มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก พึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบ ความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่สรุปได้ดังนี้ ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต้องการตอบสนองความต้องการในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกของบุคคลในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติ



อย่างแยกกัน ไม่ออก สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากแนวคิดความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

### 2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) ระบุว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างความภูมิใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่, อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความหน้าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

2) ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจใน

งานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการ ก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน บริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน 3 ประการดังนี้

- 1) การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
- 2) ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และลดการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน
- 3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญ ต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงใจ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ นับว่าเป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

#### 2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น สิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอ การบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญ ในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่ แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของ การบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิผลของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่ม

ความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการ จะต้องนำกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกันล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554 : 27)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557 : 16-17) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็น ส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการเป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง (2552) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, อ้างใน ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง, 2552) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการใน ด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3) ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทันหรือไม่ล่าช้า

5) ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมาย หรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่างท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่นตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะ และแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พูดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

2) ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะอาดสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

3) สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ทั้งสิ้น

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตสามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรมรวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้แก่ อาคารสถานที่บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4) คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการ ผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้เพิ่มความหมายของบริการ ไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหาร

คุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการโดย กำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่าย กระชับในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงาน ตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

5) ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับเป็นบริการอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 23)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธี ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไปผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

6) ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (วรรณวิมล จงจรัสกุล, 2551 : 6)



การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ จิตติมา รักษา, (2547 : 23) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรบริการที่ไม่ซับซ้อนมี ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหาร จัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่นการจัดให้มีที่นั่งรอแผนผังจุดบริการ ลำดับขั้นตอนจัดวัสดุสำนักงาน ปากกา ดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอบริการหมายเลขโทรศัพท์มีคู่สายมากพอติดต่อทางอีเมล เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อม ที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น ปัจจัย หมายถึง เงื่อนไขที่ทำให้เกิดการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มี วัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้ คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น

### 2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจ เพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและ ความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการ ก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1.1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้ายไปรับประทานอาหาร ที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำ ทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมัน ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนด ให้รับรางวัล

2) การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2.2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

2.3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

3) การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่างก็ได้ดีถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิด คือ

3.1) วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

3.2) วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

### 2.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบ ปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กีดตันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด

### 2.1.6.1 ทฤษฎีความต้องการของอับราฮิม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ ทฤษฎีของอับราฮิม มาสโลว์ (Abraham Maslow) โดยรังสรรค์ ฤทธิ์ผาด (2550 : 23) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของมาสโลว์ไว้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์นั้น เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือความต้องการ และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าทฤษฎีลำดับความต้องการของอับราฮิม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งมีแนวคิดดังนี้

- 1) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาความต้องการสูงสุด
- 2) ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันหนึ่งอันใดได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก
- 3) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไป แต่บางครั้งเมื่อความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองแล้ว ก็อาจเกิดความต้องการระดับต่ำอีกก็ได้
- 4) ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์ มีความเกี่ยวเนื่องกันและซ้ำซ้อนกันอยู่ แม้ว่าความต้องการระดับหนึ่งระดับใดหายไป แล้วเกิดความต้องการระดับอื่นเข้ามาแทนที่ แต่ความจริงแล้วความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนเท่านั้น

สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการเป็นกลุ่ม ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงบีบหรือแรงจูงใจ แทนที่จะเป็นเหตุ ให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป ความต้องการทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความต้องการที่จำเป็นของมนุษย์จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้ เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การตอบสนองความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์เราได้ เช่น ถ้ามนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยาก

แล้ว ความต้องการ สิ่งแรกของร่างกายก็จะเป็นความต้องการในด้านร่างกาย เมื่อมนุษย์ผู้นั้นสามารถสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้แล้ว เขาก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก

2) ความต้องการในด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ คนงานจะมีความรู้สึกว่าเขาจะต้องไม่ถูกปลดไล่ออกหรือถูกส่งย้ายง่าย ๆ แต่เขาและเพื่อนร่วมงานจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บป่วยก็มีคนรักษาพยาบาลให้ ได้รับความเอาใจใส่ดูแลเมื่อออกจากงานก็จะต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ยังต้องการมีรายได้ดีพอสมควรหรืออย่างน้อยก็พอเพียงแก่การดำรงชีพอย่างสุขสบาย มีบ้านอยู่เป็นของตนเองมีหลักประกันในการทำงานต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ตลอดจนครอบครัวเป็นสุขปลอดภัยด้วย ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจำเป็นต้องตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อให้เขามีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

3) ความต้องการในด้านสังคม (Social needs) ความต้องการที่สูงขึ้นมาอีกขั้นหนึ่งของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกร่วมอยู่ด้วยหรือต้องการที่จะเข้าพวกเข้าหมู่มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อมนุษย์เรามีความรู้สึกว่าสังคมยอมรับเข้าไว้เป็นสมาชิกแล้วก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่ ผู้บริหารงานจะต้องทำให้คนในหน่วยงานเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนั้นหรือรู้สึกเป็นเจ้าของงาน (Sense of belonging) โดยให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านการทำงานและในด้านสังคม มีการแสดงออกทางความคิดเห็นและรู้สึกว่าตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของงานหรือแม้กระทั่งความล้มเหลวของงาน นอกจากนี้ ควรให้โอกาสคนในหน่วยงานได้เข้าร่วมงานสังคมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การรับประทานอาหารร่วมกัน การทัศนจรหรือพักผ่อนในสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น

4) ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับยกย่องในสังคม (Status and esteem needs) ความต้องการในด้านนี้เป็นความต้องการระดับที่สูงขึ้น ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น ความมั่นใจตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความสำคัญในตัวเอง รวมถึงความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรือให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับถือ เมื่อบุคคลใดได้รับการยกย่องว่ามีความสำคัญในกิจกรรมต่าง ๆ แล้วเขาผู้นั้นจะเกิดความภาคภูมิใจ เมื่อช่วยให้ทำสิ่งใดก็มักจะร่วมมือด้วยเสมอ

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิตมนุษย์อยากมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง ทั้งนี้ ความต้องการดังกล่าวแล้วจะต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน ความต้องการนี้

แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งรวมถึงความต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ขีดความสามารถสูงสุดไม่ว่าทางใดทางหนึ่ง เช่น ทางด้านกีฬา การศึกษา การเมือง ศาสนา ธุรกิจหรือแม้แต่งานอดิเรกบางอย่าง เป็นต้น

มาสโลว์ (Maslow) มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ (1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอมจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา (2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่าและ ความต้องการของคนในแต่ละระดับ จะเกิดขึ้นได้ เมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วเท่านั้น

#### 2.1.6.2 ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G ของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer)

Alderfer (1972, อ้างใน นาดยา ธีระวัฒน์, 2555) ได้นำแนวความคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ และสร้างรูปแบบที่ต่างไปจากเดิมโดยเสนอว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ซึ่งเป็นผลจากการศึกษาทดสอบที่ชื่อว่า “An empirical treat of new theory of human needs” ในปี ค.ศ.1969 ความต้องการ 3 ประเภท

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึง ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทาสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม ความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วย

ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

สรุปได้ว่าความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) คือ เมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ขนาดของความต้องการ (Need strength) ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้วความต้องการในระดับสูงกว่าก็จะมากยิ่งขึ้น และความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าความต้องการในระดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการในระดับต่ำจะมีมากขึ้น

#### 2.1.6.3 ทฤษฎีวุฒิภาวะของอาร์จิริส (Argyris, s Maturity Theory)

อาร์จิริส ศึกษาและพัฒนาแนวคิดในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคน ด้านการจูงใจขึ้นมา ทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎีวุฒิภาวะ (Maturity Theory) ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการในการพัฒนาวุฒิภาวะของบุคคล และชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการตามวุฒิภาวะของบุคคลกับความต้องการขององค์กร แนวปฏิบัติแผน และนโยบายจะถูกจัดทำขึ้นอย่างละเอียดเพื่อให้บุคลากรในองค์กรการปฏิบัติบุคลากรมีหน้าที่ทำงาน ไม่ต้องสงสัยหรือถามอะไร ให้มากความพนักงานองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติตามกติกาที่กำหนดไว้และอาจจะต้องทำงานในสภาพต่อไปนี้

- 1) ทำงานโดยได้รับอำนาจในการควบคุมงานของตนได้เล็กน้อย
- 2) ได้รับการคาดหวังให้เป็นพนักงานที่เชื่อฟังฝ่ายบริการ ต้องพึ่งพาและเป็นลูกไล่
- 3) ได้รับการคาดหวังให้เป็นคนที่คิดไม่เป็น ขาดวิสัยทัศน์
- 4) เป็นคนทำงานได้เก่งเฉพาะอย่างที่ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก
- 5) ได้รับการคาดหวังให้ทำงานในสภาวะที่นำไปสู่ความล้มเหลวทางจิตใจ ถ้าพนักงานมีวุฒิภาวะเผชิญกับเงื่อนไขดังกล่าวนี้ น่าจะมีปฏิกิริยาตอบ อย่างใดอย่างหนึ่ง ในสามลักษณะต่อไปนี้

5.1) หลีกหนีโดยการลาออก ลางาน หรือไม่ก็พยายามหาทางเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในระดับที่สภาวะดังกล่าวลดความเข้มงวดลง

5.2) ต่อสู้โดยระบบด้วยการใช้พลังกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการ เช่น สมาพันธ์ลูกจ้าง เป็นต้น

5.3) ปรับตัว โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติให้ชอบ หรือไม่ก็ไม่แปลกแยก อาจจะเล่นเกมหรือสวมหน้ากากเข้าหากัน ใช้คำตอบแทนที่ได้รับเป็นสิ่งทดแทนที่ยอมทำงานให้สำหรับอาร์จิริสแล้ว เห็นว่า วิธีนี้ที่เป็นผลดีต่อสุขภาพจิตน้อยสุด

อาร์จิริส เสนอว่า องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารที่เคร่งครัด จะทำให้บุคลากรขาดวุฒิภาวะบางคนอาจจะเถียงว่า คนมีวุฒิภาวะน่าจะควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์ซึ่งก็เป็นได้ เพราะคนเราย่อมหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับตัวเองได้เสมอ

#### 2.1.6.4 ทฤษฎีความต้องการของแม็คคลีแลนด์ (McClelland, s Theory of Needs)

ในชีวิตประจำวันเราจะเห็นพฤติกรรมของคนแตกต่างกันไป บางคนก็มุ่งมั่นไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ บางคนต้องการที่จะเอาใจคนอื่น เกรงแต่จะไม่มีเพื่อน และบางคนก็จ่ายสจ๊วตอย่างเอิกเกริกมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และอีกหลายแบบ ซึ่งแม็คคลีแลนด์ได้ทำการศึกษาเรื่องนี้และสรุปว่าความต้องการของคนเราแยกได้เป็นสามกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ความต้องการมีอำนาจและความต้องการความรักจากคนอื่น ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1) ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement - nAch) เป็นความต้องการที่มุ่งความเป็นเลิศ การมีมาตรฐาน และทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ชอบการทำทายปานกลาง เพราะถ้าจะตั้งไว้สูงเกินไปก็อาจจะทำให้ไม่สำเร็จมีความรับผิดชอบต่องาน ต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะไม่ชอบการพนันเพราะเขาเชื่อความสำเร็จ จากการกระทำมากกว่าดวง

2) ความต้องการอำนาจ (Need for Power - nPow) เป็นความต้องการที่อยาก让别人ทำตามสิ่งที่เราอยากเห็นและอยากให้เป็นคนที่คุณลักษณะแบบนี้ต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ชอบที่จะมีบทบาทและบริหารการดำเนินงานของคนอื่นเสมอ

3) ความต้องการความรัก (Need for affiliation - nAff) เป็นความต้องการความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นชื่นชอบ ต้องการประสานสัมพันธ์มากกว่าการแข่งขัน

#### 2.1.6.5 ทฤษฎีความพึงพอใจของลูก้าของมิลเลทท์ (Millet)

มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการ ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใด ก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีคือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น

โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่นร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า มิลเลทท์ (Millet, 1954: 397 อ้างใน อรทิณี ทวยนาค และคณะ, 2563: 17-20) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table service) หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

หลักความเสมอภาคนั้น มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพ เนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมายจึงเป็นหลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ (1) หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้และ (2) หลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (On-time service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา

การบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลา กล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุม



การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

2.1) การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อกำเนิดงานที่มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

2.2) การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด โดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกัน เพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

2.3) การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงานหรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควร ใ้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานใ้บุคคลอื่นทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

2.4) การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่เคยประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

2.5) การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงาน ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพล ปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่ที่งานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อต่อองค์การนั้น คือ

4.1) องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

4.2) การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4.3) ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย

4.4) องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น

4.5) องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง

4.6) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอ นั้นจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

5.1) วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่คุณเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

5.2) มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้นมีความสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

5.3) มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำใจให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดีหรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวเองของตนเอง

5.4) ใ้หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้น เพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเพราะคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หากทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

5.5) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริการงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละอย่างที่อยู่ใน ความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความชัดเจนของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ กว่าการที่ปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

5.6) วางแผนก่อนลงมือทำนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนการทำงานจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงานด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนคือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

5.7) มีการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ

5.8) มีบุคลิกภาพดี บุคลิกและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่างและบุคลิกของตนเอง

จากแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจสามารถนำมาใช้เป็นหลักการในการสร้างงานบริการที่มีคุณภาพได้ ซึ่งเป็นการคำนึงถึงความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้เพียงพอ การให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อเวลากับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ การให้บริการอย่างเพียงพอที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะ เป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำไม่ใช่อึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดและการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นการบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนา การให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (2563 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” หากเกิดความพึงพอใจสูงสุดก็จะประทับใจในการบริการนั้น ๆ

อรทิณี ทวยนาค และคณะ (2563 : 24) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

วรัลลัญญา ศุภธนโชติพิงศ์ (2562 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การบริการที่มีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดจากการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546: 13-14 อ้างใน รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, 2558 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีนับว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบริการขนาดใหญ่ก็ตาม จะต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้เพราะการบริการที่ดีจะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนธุรกิจให้ขายได้มากขึ้น เมื่อการบริการเป็นที่พอใจแก่ลูกค้า ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจ ในภาวะที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าก็จะมียุทธศาสตร์เพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงการติดต่อทันที เมื่อพบว่าบริการไม่เป็นที่พอใจ และไปแสวงหากิจการที่ให้บริการที่ดีกว่า

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการนำเสนอ กิจกรรมหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ โดยกิจกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้จึงไม่สามารถโอนกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งจะผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ กระทั่งเกิดความพึงพอใจสูงสุด

อุทิส ศิริวรรณ (2549 : 212 อ้างใน ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547: 14 อ้างใน ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

สวรรยา เวสประชุม (2557 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ถึงผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของ

การเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดีสามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การให้มีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบความหลากหลายด้านความต้องการ

S = Smile คือการยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

นรรัตน์ อ่อนศรี (2554: 12) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้อง หรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

เพ็ญวิภา ทรงบัณฑิต (2553 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ กิจกรรม ชุดกิจกรรมการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ จากฝ่ายหนึ่ง ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 18 อ่างใน นิสสรณ์ บำเพ็ญ, 2552: 60) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการถือเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

Ahn and Other (2007) ที่ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือการบริการ ซึ่งเมื่อไหร่ก็ตามที่มีการให้การ บริการแก่ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บ

รักษาไว้ได้ การบริการอาจจะเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการหรือการบริโภค การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้

Stanton (1981 : 41 อ้างใน วัฒนันท์ สุดประเสริฐ, 2557 : 19) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ

Gronross (1990: 27 อ้างใน วัฒนันท์ สุดประเสริฐ, 2557: 19) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ หรือลูกค้ากับบริษัท ผลิตภัณฑ์หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาลูกค้า

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติในกระบวนการ การกระทำหรือลงมือทำต่อผู้ที่ได้รับซึ่งเรียกว่าผู้รับบริการโดยผลของการที่ได้รับบริการนั้นคือ ความพึงพอใจที่ได้รับที่มาจากคุณภาพการให้บริการ

ดังนั้น ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของ รัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐ เป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชน ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

## 2.2.2 หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14-15) กล่าวถึง ลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะ บริการที่ บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการ ของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจ พิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2) ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3) ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5) ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการ ประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6) การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สุนันทา ทวีผล (2550 : 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ก็ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักพนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด



- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

### 2.2.3 วิธีบริการประทับใจ

เมื่อพิจารณาถึงวิธีการบริการประทับใจ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 30-44 อ้างใน สุรินทร์ ทวีผล, 2550: 16) ได้กล่าว เกี่ยวกับบริการประทับใจว่า คำว่าประทับใจ หมายถึง การติด ยึดแน่น หรือฝัง ประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของเรา บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่นยากที่จะถอยถอนหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากใช้บริการอีก แล้วก็จะพูดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจนั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ประชาชนต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือ สับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติ จากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับ ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและ พนักงานที่บริการ สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือ ความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคน ที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับ การปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

- 1) กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

- 2) พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนานำเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการกับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (หรืออาจเกลียดชังประทับใจได้ ถ้าได้บริการไม่ดี)

## 2.2.4 เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 48-53 อ้างใน สุนนทา ทวีผล, 2550 : 17) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

### 1) การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1) การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2) การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3) การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4) การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

(1) การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

(2) การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

(3) การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณ ด้านหน้าของหน่วยงาน

(4) บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2) การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกรักและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1) ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2) ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3) ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลือกสำหรับรถเข็น

3) การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล ข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้ รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1) แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อ สามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2) การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ บริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3) การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

## 2.2.5 พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการ

### 1) อหังการ

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหังการอันดีทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า”, การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้ การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสัจจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

### 2) มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กน้อย ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

### 3) ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### 4) แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลกระทบต่อความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### 5) กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

### 6) วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหูคนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

### 7) น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือ

ที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดีเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนี้กร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

#### 8) ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดีมีความสุขภาพ และมีความเป็นผู้ดีแต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมีกิริยามารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

#### 9) รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีที่ไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

#### 10) กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยเฉื่อยแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้บริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

#### 11) มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญข้อสุดท้ายของการให้บริการ

จะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ได้สรุปว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีเยี่ยมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้ งานบริการสำเร็จด้วยดีและการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้อาชีพลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ในการ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภาพร สิงห์ทอง และทัตษกร ศรีสุข (2564 : 159) การศึกษาปัจจัยการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยนี้เป็น แบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่มีต่อปัจจัยการให้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ ของปัจจัย การให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ และเสนอแนะแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ที่สามารถ ตอบสนองตรงความต้องการของผู้ใช้บริการเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากผู้มาติดต่องาน จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ 10 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มี ผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ คือ ผู้ให้บริการ ควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดย ให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและ

สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึง การอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

นิติธร เจริญยิ่ง และคณะ (2564 : 21-23) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี 2564 การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อใช้ในการติดตามประเมินผลการให้บริการในภาพรวม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.2 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าความพึงพอใจเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.8 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.2 และด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.4 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.8 เจ้าหน้าที่ทำตาม ความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.0 ด้านกระบวนการในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.8 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมา คือแบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 77.2 เจ้าหน้าที่สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.2 เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.8 ด้านภาพลักษณ์ใน การให้บริการ (สิ่งอำนวยความสะดวก) ในการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.80 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการที่มีเครื่องมือ

อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมา คือเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 61.60 มีการติบ่ายบอกร่างงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.60 และด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ของกองบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.60 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองบริหารงานบุคคลด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที และเจ้าหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 71.00

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2564) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2564 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 945 คน เพศชาย 472 คน เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 744 คน และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 644 คน มีความพึงพอใจต่อระบบสรรหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระบบการพัฒนา พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุนให้บุคลากรเดินทางไปเสนอผลงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การสนับสนุนเงินรางวัลบุคลากรที่สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สิทธิประโยชน์ในการกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยตามโครงการสวัสดิการของมา กับธนาคารต่าง ๆ และสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สิทธิประโยชน์ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

จิตเจริญ ศรขวัญ (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการหรือประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์โดยรวม



อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการนำชมพิพิธภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (2560 : 246-247) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ฝึกอาชีพพระยาสัน เทศบาลนครปากเกร็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน เทศบาลนครปากเกร็ด และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน จำนวน 292 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน เทศบาลปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าในภาพรวม ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการ ประเภทของโครงการที่เข้าร่วมฝึกอบรม และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฝึกอาชีพพระยาสัน แตกต่างกัน ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสันที่มีระดับการศึกษาและที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ผู้เข้าร่วมโครงการ

ฝีกอาชีพพระยะสั้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ผู้เข้าร่วมโครงการฝีกอาชีพพระยะสั้นที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 โดยผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ทำอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน และแม่บ้าน พ่อบ้าน เกษียณอายุ ส่วนผู้เข้าร่วมโครงการฝีกอาชีพพระยะสั้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2560 : 227) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักรการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักรการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงานและด้านความมั่นคงในงาน โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักรการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนทั้งสิ้น 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง

ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการวิจัยพบว่า สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปี - 49 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประเภทงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปี - 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 15 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร

ประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 70 ตามคำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิและวิทยากรจาก “โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเขียนข้อเสนอโครงการวิจัยจากงานประจำเพื่อให้ได้รับงบประมาณ” เพื่อให้ได้ความแม่นยำควรใช้กลุ่มเป้าหมายทั้งหมดจำนวน 70 คน จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) บุคลากร สายวิชาการ จำนวน 56 คน
- 2) บุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 14 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ เป็นแบบสอบถามสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

##### 3.2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

- 1) ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมที่จะใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้
- 2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การกลุ่มผู้รับบริการ เวลาที่ติดต่อรับบริการ ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านระบบการบริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 7) ด้านกระบวนการบริการ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ จำนวนข้อดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ได้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ได้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ได้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ได้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของงานบุคลากร

### 3.2.2 ขั้นตอนการหาคุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

1) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ศุภวรรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ณภัท จันท์ศรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และอาจารย์จิรวรรณ ศิริวานิชกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างแล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยการวิเคราะห์ ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ของแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นรายข้อ โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพที่ประทีน หงส์แก้ว (2546 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ควรมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

- ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์  
 ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องตามจุดประสงค์  
 ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามไม่สอดคล้องตามจุดประสงค์

2) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมในด้านบุคคลากร ข้อที่ 1.1 เพิ่มคำว่า “สุขภาพ” เป็นการแต่งกายสุขภาพเรียบร้อย ข้อที่ 1.3 แก้ไขข้อความจาก การชี้แจง เป็น “การอธิบาย”, ข้อหาหรือ แก้ไขเป็น “ข้อสงสัย”, ให้คำแนะนำ แก้ไขเป็น “และ” ข้อที่ 1.6 เพิ่มคำว่า “ดี” หลังคำว่า มนุษยสัมพันธ์ ลบประโยคที่ว่า “ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ” เพราะมีความหมายคล้ายกับข้อ 1.2 ด้านระบบบริการ ข้อที่ 2.3 มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตัดออก เพราะมีความหมายเหมือนกับข้อ 1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ข้อที่ 3.3 แก้ไขข้อความจากเดิม สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน แก้ไขเป็น “สถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี” ด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อที่ 4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า ในระยะเวลาที่เหมาะสม ตัดทิ้งเพราะความหมายซ้ำซ้อนกับด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ข้อที่ 5.2 การให้บริการมีความสะดวกสบาย ตัดทิ้ง ข้อที่ 5.3 เพิ่มเติมคำว่า “สะดวก” เป็น การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ข้อที่ 5.4 แก้ไขคำว่า “ตลอดเวลา” เป็น “ทันตามระยะเวลาที่กำหนด”

3) หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลองกับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและนักศึกษา จำนวน 50 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha-Coefficient) (Cronbach, 1951: 297-334 อ้างใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 204) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามฉบับนี้เท่ากับ .97

4) นำแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างสมบูรณ์ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับจริงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลับมาได้จำนวน 70 ชุด

### 3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire Method) โดยนำแบบสอบถาม จำนวน 70 ชุด ให้บุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ กรอกแบบสอบถามแล้วรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 70 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาด้วยวิธีค้นคว้าจากตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารสถิติ ข้อมูลการศึกษา และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ขึ้น

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้จัดการลงรหัสข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of social science) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ กลุ่มผู้รับบริการเวลาที่ติดต่อรับบริการ ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ในการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และนำมาจัดระดับโดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า ๆ กัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 118)

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยในการแปลความหมายข้อมูลจะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

และกำหนดความหมายของระดับความสำคัญความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด

## 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$\bar{X}_1$  ,  $\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

$S_p^2$  แทน ความแปรปรวนรวม

$S_{12}$  ,  $S_{22}$  แทน ความแปรปรวนรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

$n_1$  ,  $n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2



2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระยะเวลาในการติดต่อรับบริการจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552 : 361-372)

2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นำมาจัดกลุ่มแยกประเด็นคำตอบ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ เก็บแบบสอบถามทั้งหมด 70 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### 4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ต่อไป

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	45.70
หญิง	38	54.30
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	5	7.10
31 – 40 ปี	41	58.60
41 – 50 ปี	22	31.40
51 ปีขึ้นไป	2	2.90
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมามีอายุ 20-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.50
ปริญญาตรี	12	17.10
ปริญญาโท	49	70.00
ปริญญาเอก	8	11.40
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.90
1 – 5 ปี	23	32.90
6 - 10 ปี	29	41.40
มากกว่า 10 ปี	16	22.80
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 6 - 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมามีอายุราชการ 1 – 5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และมีอายุราชการมากกว่า 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ	56	80.00
สายสนับสนุน	14	20.00
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการสายวิชาการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเป็นผู้รับบริการสายสนับสนุน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ติดต่อรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

เวลาที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30 – 12.00 น.	34	36.60
13.00 – 16.30 น.	52	55.90
16.30 – 18.30 น.	7	7.50
<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการเวลา 13.00 – 16.30 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 รองลงมาติดต่อรับบริการเวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และติดต่อรับบริการเวลา 16.30 – 18.30 น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ	37	6.90
งานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นสายสนับสนุน	11	2.00
งานกรอบอัตราตำแหน่ง	10	1.90
งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง	8	1.50
งานลาออกจากราชการ	4	0.70
งานแผนพัฒนาบุคลากร	32	6.00
งานอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากร	41	7.60
งานการขออนุญาตฝังตัวในสถานประกอบการ	18	3.40
งานศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศ	19	3.50
งานทะเบียนประวัติ	36	6.70
งานทำบัตรประจำตัวบุคลากร	21	3.90
งานหนังสือรับรอง	43	8.00
งานการลาทุกประเภท	46	8.60
งานปรับวุฒิเพิ่มวุฒิ	16	3.00
งานเงินเดือนและค่าตอบแทน	33	6.10
งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย	26	4.80
งานลงชื่อปฏิบัติราชการ	43	8.00
งานต่อสัญญาจ้าง ทดลองงาน	38	7.10
งานค่าตอบแทนล่วงเวลาปฏิบัติราชการ	16	3.00
งานขออนุญาตไปราชการ	39	7.30
<b>รวม</b>	<b>537</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการประเภทงานการลาทุกประเภท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานหนังสือรับรอง และงานลงชื่อปฏิบัติราชการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานขออนุญาตไปราชการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานต่อสัญญาจ้าง ทดลองงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานทะเบียนประวัติ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานเงินเดือนและค่าตอบแทน จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.10 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานแผนพัฒนาบุคลากร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานทำบัตรประจำตัวบุคลากร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานการขออนุญาตฝังตัวในสถานประกอบการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานปรับวุฒิเพิ่มวุฒิและงานค่าตอบแทนล่วงเวลาปฏิบัติราชการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นสายสนับสนุน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานกรอบอัตราตำแหน่ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 รองลงมาติดต่อรับบริการประเภทงานสรรหา บรรจุแต่งตั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และติดต่อรับบริการประเภทงานลาออกจากราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	17	24.30
ตั้งแต่ 10 – 30 นาที	48	68.60
ตั้งแต่ 30 – 50 นาที	5	7.10
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มผู้รับบริการงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการตั้งแต่ 10 – 30 นาที จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมามีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ ตั้งแต่ตั้งแต่ 30 – 50 นาที จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน บุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\mu$	$\sigma$	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	4.21	0.657	มากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.627	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายให้ คำแนะนำตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง	4.20	0.650	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.614	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	0.624	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.07	0.728	มาก	5
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>	<b>0.545</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ งานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.35$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\mu = 4.24$ ) และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม ( $\mu = 4.21$ ) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\mu = 4.20$ )

และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.07$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ

ด้านระบบการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	0.750	มาก	3
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.15	0.734	มาก	1
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	4.08	0.737	มาก	2
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.09</b>	<b>0.693</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.15$ ) รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\mu = 4.08$ ) และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.04$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	4.05	0.759	มาก	1
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.02	0.741	มาก	2
3. สถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี	4.00	0.742	มาก	3
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.02</b>	<b>0.680</b>	<b>มาก</b>	



จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.05$ ) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็น ระเบียบ ( $\mu = 4.02$ ) และสถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 4.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.14	0.687	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	4.08	0.717	มาก	3
3. มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.97	0.760	มาก	4
4. ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์	4.12	0.657	มาก	2
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>0.623</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.14$ ) ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ ( $\mu = 4.12$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน ( $\mu = 4.08$ ) และมีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 3.97$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	4.24	0.575	มากที่สุด	1
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.20	0.714	มาก	2
3. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.08	0.717	มาก	3
4. ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	4.07	0.728	มาก	4
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.605</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.24$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ( $\mu = 4.20$ ) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\mu = 4.08$ ) และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.07$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. แบบฟอร์มและข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากร ด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.05	0.778	มากที่สุด	3
2. ระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสาร ต่าง ๆ เช่น Website, Facebook และ Line	4.07	0.708	มาก	2
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ เพื่อสำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ	4.11	0.713	มาก	1
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>0.635</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.08$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ เพื่อสำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.11$ ) รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งข้อมูล กิจกรรมข่าวสารต่าง ๆ เช่น Website, Facebook และ Line ( $\mu = 4.07$ ) และแบบฟอร์มและข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.05$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.10	0.745	มาก	2
2. การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ	4.14	0.707	มาก	1
3. ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.04	0.750	มาก	4
4. การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ	4.05	0.759	มาก	3
5. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.05	0.720	มาก	3
6. มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ	4.02	0.721	มาก	5
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>0.646</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.14$ ) รองลงมาคือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ( $\mu = 4.10$ ) การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ( $\mu = 4.05$ ) ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ ( $\mu = 4.04$ ) และมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านบุคลากร	4.21	0.545	มากที่สุด	1
2. ด้านระบบการบริการ	4.09	0.693	มาก	3
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	4.02	0.680	มาก	6
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.08	0.623	มาก	4
5. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	0.605	มาก	2
6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.635	มาก	4
7. ด้านกระบวนการบริการ	4.07	0.646	มาก	5
เฉลี่ย	4.10	0.550	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\mu = 4.21$ ) รองลงมาอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ( $\mu = 4.15$ ) ด้านระบบการบริการ ( $\mu = 4.09$ ) ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\mu = 4.08$ ) ด้านกระบวนการบริการ ( $\mu = 4.07$ ) และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 4.02$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ต่อไป

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

1) เปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	N	$\mu$	$\sigma$	t	p-value
ด้านบุคลากร	ชาย	32	4.15	0.588	-0.815	0.418
	หญิง	38	4.26	0.509		
ด้านระบบการบริการ	ชาย	32	3.96	0.694	-1.411	0.163
	หญิง	38	4.20	0.682		
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	ชาย	32	3.90	0.704	-1.390	0.169
	หญิง	38	4.13	0.650		
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	32	4.00	0.625	-1.011	0.315
	หญิง	38	4.15	0.622		
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ชาย	32	4.00	0.604	-1.833	0.071
	หญิง	38	4.26	0.588		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	32	3.93	0.720	-1.759	0.083
	หญิง	38	4.20	0.534		
ด้านกระบวนการบริการ	ชาย	32	3.92	0.619	-1.806	0.075
	หญิง	38	4.19	0.649		
ภาพรวม	ชาย	32	3.98	0.569	-1.663	0.101
	หญิง	38	4.20	0.520		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) เปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.461	3	.487	1.687	.178
	ภายในกลุ่ม	19.047	66	.289		
	รวม	20.508	69			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.769	3	.590	1.241	.302
	ภายในกลุ่ม	31.374	66	.475		
	รวม	33.143	69			
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.705	3	.902	2.035	.117
	ภายในกลุ่ม	29.238	66	.443		
	รวม	31.943	69			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.849	3	.616	1.628	.191
	ภายในกลุ่ม	24.991	66	.379		
	รวม	26.840	69			
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.792	3	.597	1.677	.180
	ภายในกลุ่ม	23.508	66	.356		
	รวม	25.300	69			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.591	3	.530	1.332	.272
	ภายในกลุ่ม	26.284	66	.398		
	รวม	27.875	69			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.577	3	.526	1.274	.291
	ภายในกลุ่ม	27.233	66	.413		
	รวม	28.810	69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.570	3	.523	1.786	.158
	ภายในกลุ่ม	19.337	66	.293		
	รวม	20.907	69			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3) เปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.378	3	.126	.414	.744
	ภายในกลุ่ม	20.130	66	.305		
	รวม	20.508	69			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.227	3	.409	.846	.474
	ภายในกลุ่ม	31.916	66	.484		
	รวม	33.143	69			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.590	3	.863	1.941	.131
	ภายในกลุ่ม	29.353	66	.445		
	รวม	31.943	69			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.031	3	.010	.025	.995
	ภายในกลุ่ม	26.809	66	.406		
	รวม	26.840	69			
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.493	3	.164	.437	.727
	ภายในกลุ่ม	24.807	66	.376		
	รวม	25.300	69			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.072	3	.024	.057	.982
	ภายในกลุ่ม	27.803	66	.421		
	รวม	27.875	69			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.576	3	.192	.449	.719
	ภายในกลุ่ม	28.234	66	.428		
	รวม	28.810	69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.418	3	.139	.449	.719
	ภายในกลุ่ม	20.489	66	.310		
	รวม	20.907	69			

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



4) เปรียบเทียบผู้รับบริการที่มีอายุราชการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุราชการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.641	3	.547	1.914	.136
	ภายในกลุ่ม	18.867	66	.286		
	รวม	20.508	69			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.922	3	1.307	2.953	.039*
	ภายในกลุ่ม	29.221	66	.443		
	รวม	33.143	69			
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.264	3	.755	1.678	.180
	ภายในกลุ่ม	29.679	66	.450		
	รวม	31.943	69			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.053	3	1.018	2.823	.045*
	ภายในกลุ่ม	23.788	66	.360		
	รวม	26.840	69			
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.741	3	.580	1.626	.192
	ภายในกลุ่ม	23.559	66	.357		
	รวม	25.300	69			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.866	3	.622	1.579	.203
	ภายในกลุ่ม	26.008	66	.394		
	รวม	27.875	69			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.235	3	1.078	2.782	.045*
	ภายในกลุ่ม	25.575	66	.387		
	รวม	28.810	69			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.227	3	.742	2.623	.058
	ภายในกลุ่ม	18.680	66	.283		
	รวม	20.907	69			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ดังตารางที่ 4.21 – 4.23

**ตารางที่ 4.21** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	$\mu$	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.00	4.08	3.88	4.50
น้อยกว่า 1 ปี	4.00	-	-0.086 (0.860)	0.144 (0.814)	0.500 (0.320)
1 – 5 ปี	4.08		-	0.201 (0.281)	-0.413 (0.061)
6 - 10 ปี	3.88			-	-0.614 (0.004*)
มากกว่า 10 ปี	4.50				-

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ จำแนกตามอายุราชการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.22** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	μ	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.50	4.01	3.92	4.42
น้อยกว่า 1 ปี	4.50	-	0.489 (0.273)	0.577 (0.193)	0.078 (0.863)
1 – 5 ปี	4.01		-	0.088 (0.599)	-0.411 (0.039*)
6 - 10 ปี	3.92			-	-0.499 (0.010*)
มากกว่า 10 ปี	4.42				-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุราชการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 1-5 ปี และอายุราชการ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.23** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	$\mu$	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.00	4.08	3.88	4.50
น้อยกว่า 1 ปี	4.00	-	0.376 (0.415)	0.396 (0.387)	-0.114 (0.807)
1 – 5 ปี	4.08		-	0.019 (0.910)	-0.491* (0.018*)
6 - 10 ปี	3.88			-	-0.511 (0.010*)
มากกว่า 10 ปี	4.50				-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอายุราชการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 1-5 ปี และอายุราชการ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ผู้รับบริการที่มีกลุ่มสายการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามกลุ่มสายการทำงาน

ความพึงพอใจ	กลุ่ม	N	$\mu$	$\sigma$	t	p-value
ด้านบุคลากร	สายวิชาการ	56	4.27	0.561	1.762	0.083
	สายสนับสนุน	14	3.98	0.415		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่ม	N	$\mu$	$\sigma$	t	p-value
ด้านระบบการบริการ	สายวิชาการ	56	4.15	0.727	1.449	0.152
	สาย สนับสนุน	14	3.85	0.484		
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	สายวิชาการ	56	4.13	0.640	2.623	0.011*
	สาย สนับสนุน	14	3.61	0.702		
ด้านคุณภาพการให้บริการ	สายวิชาการ	56	4.11	0.655	0.9039	0.366
	สาย สนับสนุน	14	3.94	0.472		
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	สายวิชาการ	56	4.20	0.622	1.417	0.161
	สาย สนับสนุน	14	3.94	0.501		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	สายวิชาการ	56	4.08	0.655	0.218	0.828
	สาย สนับสนุน	14	4.04	0.567		
ด้านกระบวนการบริการ	สายวิชาการ	56	4.10	0.676	0.768	0.445
	สาย สนับสนุน	14	3.95	0.508		
ภาพรวม	สายวิชาการ	56	4.15	0.577	1.496	0.139
	สาย สนับสนุน	14	3.90	0.380		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีกลุ่มสายการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ สูงกว่า ผู้รับบริการสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการติดต่อรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ  
ใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ต่างกัน

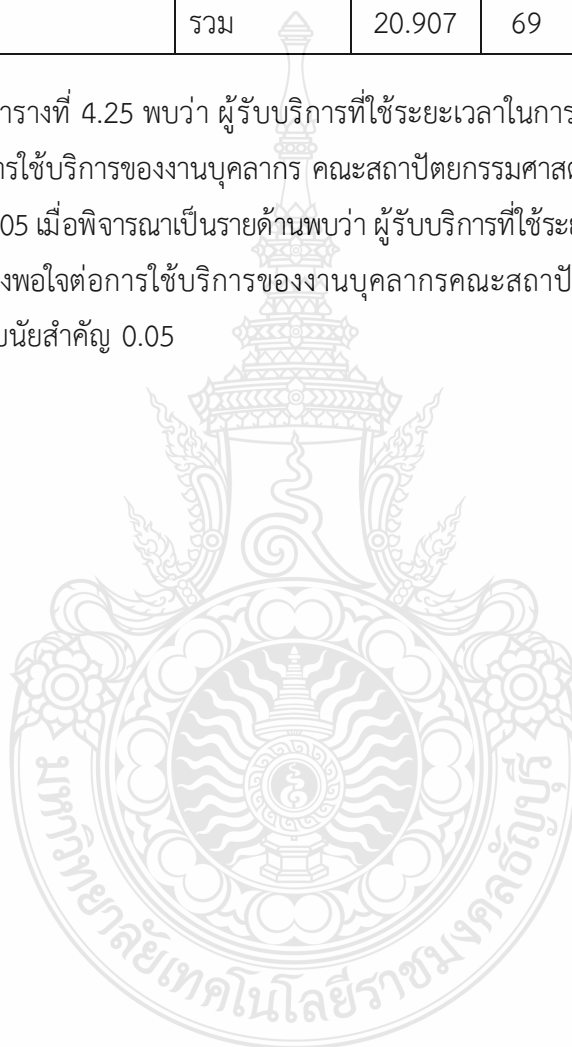
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรม  
ศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	.795	2	.398	1.351	.266
	ภายในกลุ่ม	19.713	67	.294		
	รวม	20.508	69			
ด้านระบบการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.210	2	1.605	3.592	.033
	ภายในกลุ่ม	29.933	67	.447		
	รวม	33.143	69			
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.619	2	.310	.662	.519
	ภายในกลุ่ม	31.324	67	.468		
	รวม	31.943	69			
	ภายในกลุ่ม	19.451	67	.290		
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.839	2	.920	2.465	.093
	ภายในกลุ่ม	25.001	67	.373		
	รวม	26.840	69			
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.966	2	.983	2.823	.067
	ภายในกลุ่ม	23.334	67	.348		
	รวม	25.300	69			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.910	2	.955	2.464	.093
	ภายในกลุ่ม	25.965	67	.388		
	รวม	27.875	69			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.040	2	.520	1.254	.292
	ภายในกลุ่ม	27.770	67	.414		
	รวม	28.810	69			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.456	2	.728	2.507	.089
	ภายในกลุ่ม	19.451	67	.290		
	รวม	20.907	69			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สายวิชาการ จำนวน 56 คน และสายสนับสนุน จำนวน 14 คน รวมประชากร 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถิติ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม และค่า One-way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็นตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาและนำเสนอตามลำดับคั้งนี้

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี มีการศึกษาปริญญาโท มีอายุราชการระหว่าง 6 - 10 ปี เป็นผู้รับบริการสายวิชาการ ส่วนใหญ่ติดต่อรับบริการในเวลา 13.00 – 16.30 น. จะติดต่อรับบริการประเภทงานการลาทุกประเภท โดยระยะเวลาในการติดต่อรับบริการคั้งตั้งแต่ 10 – 30 นาที

5.1.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ



ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ตามลำดับ และสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

5.1.2.1 ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และสถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี

5.1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ช้าช้อน และมีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันตามระยะเวลาที่กำหนด และระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

5.1.2.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ เพื่อสำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ มีระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ เช่น Website, Facebook และ Line และแบบฟอร์มและข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

5.1.2.7 ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ และมีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1.3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.1.3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.1.3.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.1.3.4 ผู้รับบริการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อด้วยวิธี Scheffe พบว่า

1) ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านระบบการบริการ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 6-10 ปี

2) ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 1-5 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 6-10 ปี

3) ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ด้านกระบวนการบริการ สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 1-5 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 6-10 ปี

5.1.3.5 ผู้รับบริการที่มีกลุ่มสายการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ สูงกว่าผู้รับบริการสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3.6 ผู้รับบริการที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ใส่ใจใน การให้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และรวดเร็ว จัดลำดับงานก่อนและหลังได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย สะอาดและเป็นระเบียบ ซึ่งผู้รับบริการต่าง ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ มีข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำขั้นตอน การขอรับบริการ ให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ การอธิบายหรือชี้แนวทาง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ การมีอัธยาศัยในความห่วงใยต่อผู้รับบริการ ซึ่งแสดงออกเป็นท่าทางที่ดี เป็นกันเองต่อผู้รับบริการ (Aday and Andersen, 1974 อ้างใน ศิริลักษณ์ มากมณี, 2548: 25) รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ทั้งแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลกิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Website Facebook หรือ Line ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ สะดวกและรวดเร็ว การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่

ตรงจุด ตรงประเด็นและรวดเร็ว สามารถช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการประสบความสำเร็จได้ เทคโนโลยีจึงมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ช่วยผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และส่งผลให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ แบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยผู้รับบริการ หรือแบบฟอร์มที่พัฒนาขึ้นจากหน่วยงานนั้น ๆ สามารถนำมาใช้บริการแก่ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล เป็นต้น (ปรัชญา เวสารัชช, 2540: 48-53 อ้างในสุนันทา ทวีผล, 2550: 17) อาจกล่าวได้อย่างสอดคล้องกันว่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อม ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ (ภาณุเดช เพ็ชรความสุข, 2558) สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาพร สิงห์ทอง และทัตษภร ศรีสุข (2564: 159) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับสรุปผลการวิจัยได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ คือ ผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจ โดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการ โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของนิติธร เจริญยิ่ง และคณะ (2564 : 21-23) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี 2564 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ ด้านภาพลักษณ์ในการ

ให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ แบบฟอร์มต่าง ๆ เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ทำตามความต้องการของผู้รับบริการโดยถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเสมอภาค สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรระหว่างการให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึง การให้บริการที่มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ มีความทันสมัย มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการจึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในด้านระบบการบริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 6-10 ปี และด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสองด้าน สูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการ 1-5 ปี และอายุราชการ 6-10 ปี และผู้รับบริการสายวิชาการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ สูงกว่า ผู้รับบริการสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุราชการมากกว่า 10 ปีนั้น เป็นกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มาก่อน จึงทำให้มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน สามารถสอบถามประเด็นปัญหากับผู้ให้บริการได้ตรงประเด็น จึงทำให้การดำเนินการใด ๆ คล่องตัว รวดเร็ว กว่าบุคลากรที่มีอายุราชการ 1-10 ปี สอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และคณะ (2560: 246) พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสันที่มีระดับการศึกษาและที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยาสันที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของสุพิชญา อูร์เคนทร์เนตร (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปี – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 15 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านกระบวนการบริการ และสภาพแวดล้อมในการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมุ่งเน้นไปที่ความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการ ความรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการให้บริการ พัฒนาสภาพแวดล้อมให้สะอาด เป็นระเบียบ น่าเข้าใช้บริการ มีความสะดวกมากขึ้น ปรับปรุงการให้บริการจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

5.3.1.2 ควรนำระบบ ICT เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบบุคลากรเฉพาะ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการเดินทางต่าง ๆ ภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ให้มีความกระชับ ชัดเจน และถูกต้องมากที่สุด

5.3.1.3 ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ เพิ่มเติม ในองค์ความรู้ที่ทันสมัย ทั้งในด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์การปฏิบัติงาน ระบบการสื่อสาร การเก็บและค้นข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว เพื่อนำมาปรับใช้และพัฒนาระบบการให้บริการในงานบุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

5.3.1.4 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีอายุราชการระหว่าง 1-5 ปี เข้ารับการอบรมเรียนรู้ ระบบงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการในประเภทงานที่ติดต่อ หรือผู้ให้บริการต้องพัฒนาระบบ การให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทันสมัย ให้กับบุคลากรที่มีอายุราชการน้อย เพื่อลดความยุ่งยากในเอกสารและใช้เวลาในการดำเนินการน้อยที่สุด

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัด คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานฝ่ายงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

5.3.2.3 ควรศึกษาลงลึกในประเภทงานต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ระบบการบริการ หรือข้อสงสัยในรายละเอียดของประเภทงานนั้น ๆ จนสามารถช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็ว



## บรรณานุกรม

- กรภัทร เจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- กชกร เป้าสุวรรณ ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2564. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กอบกฤต พาหุมันโต. (2551). ความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กอเดช เกป็น. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2551). การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ. (2559). ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จิตเจริญ ศรีขวัญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระ. ปทุมธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิตติมา รักนาค. (2547). บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง. นนทบุรี: สถาบันข้าราชการพลเรือน.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวท่อ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธุ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชรีณี เดชจินดา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมคำเขตรบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง สิริกร กาญจนสุนทร และมาตรีณี รัชชตานนท์ชัย. (กรกฎาคม - ธันวาคม 2560). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ฝึกออาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*. 4(2): 245-267.
- รังสรรค์ ฤทธิผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุ่งรัตน์า เจริญจิตต์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นรรัตน์ อ่อนศรี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นาคยา ธีระวัฒน์. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลพันเสา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทองสุข.
- นิติธร เจริญยิ่ง ชัยยันต์ ผมพันธ์ เบญญาภาภัก ไทศาลเกียรติปทุม นิชกานต์ ทันวัน สาวิตรี ตี้ออม และภักธิยา เกษญา. (2564). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ประจำปี 2564*. สุรินทร์ : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- นิสสรณ์ บำเพ็ญ. (2552). *การประเมินผลโครงการฝึกอบรมผู้จุดประกายไฟแห่งการบริการ*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประทีน หงส์แก้ว. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาพร สิงห์ทอง และทัศภกร ศรีสุข. (มกราคม-มิถุนายน 2564) *การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์*. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(1):159-172.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิกุลแก้ว สุขขา. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญวิภา ทรงบัณฑิต. (2553). *คุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในไร่อรุณ*. นครราชสีมา: คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระ. อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภูวนาด เทียมตะขบ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายของรถยนต์ฮอนด้าในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2563. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2563). คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. การค้นคว้าอิสระ. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรรษสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิสนันท์ สุดประเสริฐ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิจิตร วิชัยสาร, อรทิณี ทวยนาค, พรภัทร์ หวังดี และธนพล สราญจิตร. (มกราคม-เมษายน 2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 8(1): 227-235.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิภาวี คำวงษ์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.
- ศิริลักษณ์ มากมณี. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าตเสม็ด จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สวรรณยา เวสประชุม. (2557). ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบบกึ่งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาวดี แซ่ฮ้อย และศิริรัตน์ ดิสอน. (2559). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่องระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนแสนสุข จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพิชญา อูรเคนทรเนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). วิทยานิพนธ์ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรทิณี ทวยนาค เขาวภา ปฐมศิริกุล ประภัสสร ทองยินดี และกัลยา ศาลทูลทัต. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564)*. การค้นคว้าอิสระ ปทุมธานี: เทศบาลเมืองบึงยี่โถอำเภอัญชบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- Ahn, T., Ryu, S., and Han, I. (2007). The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing. *Inf. Manage.* 44(3): 263–275 .
- Bernard, H.R. (1995). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches*. Walnut Creek: Alta Mira Press.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management (Millenium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fast food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. *African Journal of Marketing Management*. 1(2): 70-80.
- Tiffin, J. and McCormick, E.J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey : Prentice Hall.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ศุภรธรรม อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ณภัท จันทรศรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. อาจารย์จิรวรรณ ศิริวานิชกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข  
ผลการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





การวิเคราะห์หาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยการวิเคราะห์ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อ	สถานภาพทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			เหมาะสม	เหมาะสม	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	เพศ						
	( ) ชาย ( ) หญิง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	อายุ						
	( ) 20 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี ( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3	ระดับการศึกษา						
	( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท ( ) ปริญญาเอก	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
4	อายุราชการ						
	( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1 – 5 ปี ( ) 6 - 10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
5	กลุ่มผู้รับบริการ						
	( ) สายวิชาการ ( ) สายสนับสนุน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อ	สถานภาพทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ประเภท	อายุ	อาชีพ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	เวลาที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
	( ) 08.30 – 12.00 น. ( ) 13.00 – 16.30 น. ( ) 16.30 – 18.30 น.	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
7	ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
	( ) งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ( ) งานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นสายสนับสนุน ( ) งานกรอบอัตราตำแหน่ง ( ) งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ( ) งานลาออกจากราชการ ( ) งานแผนพัฒนาบุคลากร ( ) งานอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากร ( ) งานการขออนุญาตฝังตัวในสถานประกอบการ ( ) งานศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศ ( ) งานทะเบียนประวัติ ( ) งานทำบัตรประจำตัวบุคลากร ( ) งานหนังสือรับรอง ( ) งานการลาทุกประเภท ( ) งานปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ ( ) งานเงินเดือนและค่าตอบแทน ( ) งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย ( ) งานลงชื่อปฏิบัติราชการ ( ) งานต่อสัญญาจ้าง ทดลองงาน ( ) งานค่าตอบแทนล่วงเวลาปฏิบัติราชการ ( ) งานขออนุญาตไปราชการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อ	สถานภาพทั่วไป	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ประเภทย่อย	อายุขัย	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	( ) งานอื่น ๆ .....						
8	ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ						
	( ) น้อยกว่า 10 นาที						
	( ) ตั้งแต่ 10 – 30 นาที	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
	( ) ตั้งแต่ 30 – 50 นาที						
	( ) มากกว่า 50 นาที						

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ประเภทย่อย	อายุขัย	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ด้านบุคลากร</b>							
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	1	0	1	2	0.6	- ควรย้ายไปด้านคุณภาพฯ ข้อ 5 - แก้ไข “ตอบข้อหารือ” เป็น “ตอบข้อสงสัย”
4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ระยะเวลา	คะแนน	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
6	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	1	0	0	1	0.3	- ไม่มีความเหมาะสม - คล้ายกับข้อ 2 ควรปรับให้เหลือแค่มนุษยสัมพันธ์ - ตัด “ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ” เพราะความหมายซ้ำกับข้อ 2
<b>ด้านระบบการบริการ</b>							
1	ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	1	0	0	1	0.3	- ไม่มีความเหมาะสม - คล้ายกับด้านบุคลากรข้อ 5
4	การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ</b>							
1	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ระยะเวลา	คะแนน	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3	สถานที่บริการมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน	1	1	0	2	0.6	- แก้ไข “บรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน” เป็น “สภาพแวดล้อมที่ดี”
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>							
1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่าในระยะเวลาที่เหมาะสม	1	0	0	1	0.3	- ไม่มีความเหมาะสม - คล้ายกับด้านระยะเวลาแล้ว
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน	1	1	0	2	0.6	มีความเหมาะสม
4	มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
5	ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
<b>ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>							
1	การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	1	0	1	2	0.6	- ซ้ำกับข้อ 4

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ประสิทธิผล	คุณลักษณะ	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
2	การให้บริการมีความสะดวกสบาย	1	0	0	1	0.3	- ไม่มีความเหมาะสม - ข้ำกับด้านระบบบริการ ข้อ 4 - เพิ่ม ความสะดวกในข้อ 3
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว	1	1	1	3	1	- มีความเหมาะสม - เพิ่ม “ความสะดวก” - เพิ่ม “ทันตามระยะเวลาที่กำหนด”
4	มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	1	0	0	1	0.3	- ไม่มีความเหมาะสม - เพิ่มในข้อ 3 เป็น “ทันตามระยะเวลาที่กำหนด”
5	ระยะเวลารอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>							
1	แบบฟอร์มและข้อใช้บริการงานต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลกิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เช่น ใน Website, Facebook และ ไลน์	1	1	1	3	1	- ลบคำว่า “ใน”, “ที่รวดเร็ว” - แก้ไขคำว่า ไลน์ เป็นภาษาอังกฤษ Line

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ระดับพิเศษ	คะแนนพิเศษ	หมายเหตุ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เตรียมปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>							
1	ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2	การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3	ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
4	การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ	1	0	1	2	0.6	มีความเหมาะสม
5	การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
6	มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือการให้บริการ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

Reliability Analyze แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

RELIABILITY ANALYSIS-SCALE (ALPHA)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	10.4
	Excluded <sup>a</sup>	602	89.6
	Total	672	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	44





ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์**

**คำอธิบาย :**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เพื่อใช้ในการประเมินผลการให้บริการในภาพรวมและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 4 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. อายุราชการ

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

6 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

5. กลุ่มผู้รับบริการ

สายวิชาการ

สายสนับสนุน

6. เวลาที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

08.30 – 12.00 น.

13.00 – 16.30 น.

16.30 – 18.30 น.

7. ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
- งานกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นสายสนับสนุน
- งานกรอบอัตราตำแหน่ง
- งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง
- งานลาออกจากราชการ
- งานแผนพัฒนาบุคลากร
- งานอบรม ประชุม สัมมนาบุคลากร
- งานการขออนุญาตฝังตัวในสถานประกอบการ
- งานศึกษาต่อในประเทศและต่างประเทศ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานทำบัตรประจำตัวบุคลากร
- งานหนังสือรับรอง
- งานการลาทุกประเภท
- งานปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ
- งานเงินเดือนและค่าตอบแทน
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไทย
- งานลงชื่อปฏิบัติราชการ
- งานต่อสัญญาจ้าง ทดลองงาน
- งานค่าตอบแทนล่วงเวลาปฏิบัติราชการ
- งานขออนุญาตไปราชการ
- งานอื่น ๆ .....

8. ระยะเวลาในการติดต่อรับบริการ

น้อยกว่า 10 นาที

ตั้งแต่ 10 – 30 นาที

ตั้งแต่ 30 – 50 นาที

มากกว่า 50 นาที

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องช่องว่าง

ระดับความพึงพอใจ	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านบุคลากร</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสม					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบาย ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
1.6 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
<b>2. ด้านระบบการบริการ</b>					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
2.3 การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว					

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ</b>					
3.1 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
3.2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
3.3 สถานที่บริการมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
<b>4. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน					
4.3 มีขั้นตอนแสดงการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
4.4 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน และเป็นประโยชน์					
<b>5. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
5.1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
5.2 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
5.3 มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
5.4 ระยะเวลาการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
6.1 แบบฟอร์มและข้อกำหนดการใช้บริการงานบุคลากรด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
6.2 ระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งข้อมูล กิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ เช่น Website, Facebook และ Line					
6.3 อุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ เพื่อสำหรับกรอกเอกสารการขอรับบริการ					
<b>7. ด้านกระบวนการบริการ</b>					
7.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7.2 การให้คำแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ					
7.3 ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ					
7.4 การอธิบายหรือชี้แนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงในการให้บริการ					
7.5 การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ					
7.6 มีความพร้อม ความทันสมัยของอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามค่ะ

## ประวัติผู้วิจัย

1. ตำแหน่งในโครงการ : หัวหน้าโครงการ
2. ชื่อ – สกุล : นางสาวอติตยา วิมลเมือง
3. ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
4. สังกัด/หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail
  - สังกัด : คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
  - หมายเลขโทรศัพท์ : 08-5781-9939, 0-2549-4770
  - โทรสาร : 0-2549-4775
  - E-mail : Atittaya\_w@rmutt.ac.th  
Atittaya.tukta.w@gmail.com
5. ประวัติการศึกษา (ปี พ.ศ. ที่จบ ระดับปริญญา คุณวุฒิ สาขาวิชา สถานศึกษา ประเทศ)
  - ปี 2559 : ปริญญาโท  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
  - ปี 2552 : ปริญญาตรี  
บริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ประเทศไทย
  - ปี 2550 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)  
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขางานพัฒนาเว็บเพจ  
คณะบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต ประเทศไทย
  - ปี 2548 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  
สาขาการบัญชี สาขางานการบัญชี  
คณะบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต ประเทศไทย